

DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES

Versión 04 Fecha 12/05/2017 Página 1

# **UNION (WUPOS)**





# WESTERN UNION



Dirección de Operaciones Subdirección de Servicios Financieros Unidad de Envío de Dinero

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	2

# ÍNDICE

	1.		_4
1.1.	QU	É ES WESTERN UNION	_4
	2.	OPERAR CON WUPOS	_6
2.1.	AC	CESO A LA APLICACIÓN	_6
2.2.	PAI	NTALLA CON ERROR ACCESO A LA APLICACIÓN	12
2.3. 2.3.1.	AN	TES DE ENVIAR CON WUPOS REGISTRAR FIRMA DIGITAL	<i>13</i> 13
2.3.2.		¿CÓMO CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO RÁPIDO DE ENVÍO?	14
2.3.3.		CAMPOS DEL FORMULARIO RAPIDO DE ENVÍO A CUMPLIMENTAR POR EL	14
CLIEN	ΝTE	(opcional)	14
2.4.	со	BRO DE IMPORTES Y FORMALIZACIÓN	15
2.5.	PO	LÍTICA DE TRANSFERENCIAS DE DINERO	16
	3.	ENVIAR DINERO CON WUPOS	17
3. <i>1.</i> 3.1.1.	BU	SQUEDA DE CLIENTES DE WESTERN UNION Cliente que está en la base de datos de Western Union	18 19
3.1.2.		Clientes con tarjetas de WUCARD	35
	4.	TRANSFERENCIA DE DINERO QUE SUPERA LOS 3.000 EUROS EN EL ÚLTIMO TRIMESTRE NATURAL (90 DÍAS ANTERIORES)	38
	5.	MENSAJES QUE APARECEN EN LA APLICACIÓN DE WUPOSPARA EL CUMPLIMIENTODE LA NORMATIVA	39
5.1.	SU	PERACIÓN DEL LÍMITE DIARIO: A0308 TRANSACCION SOBRE LÍMITE DE SPLIT	39
5.2.	TR	ANSACCIONES BLOQUEADAS:	39
5.3.	PO	SIBLE DUPLICADO DE LA TRANSFERENCIA	40
	6.	PROCESO PARA PAGAR DINERO	41
6.1.	FO	RMULARIO RÁPIDO PARA PAGAR DINERO (opcional)	41
6.2.	AN	TES DE PAGAR CON WUPOS	41
6.3. 6.3.1. en el e	<i>C</i> و casc	ÓMO CUMPLIMENTAR EL IMPRESO PARA RECIBIR DINERO? Campos de formulario rápido de recibir dinero a cumplimentar por el cliente beneficial que éste lo rellene	41 rio 41
6.3.2.		Campos a cumplimentar por la oficina:	42
6.4.	CO	MPROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	42
6.5.	PA	GAR DINERO CON WUPOS	43
6.5.1.		INCIDENCIAS MÁS COMUNES "EN LOS PAGOS"	59
	7.S	ERVICIOS	61

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	3

7.1 DIRECT TO BANK	_62
7.2. INSCRIPCIÓN DE GOLD CARD	_65
7.3. INSCRIPCIÓN DE GOLD CARD A LA VEZ QUE SE REALIZA UN ENVÍO	_65
7.4. INFORMACIÓN DEL PAÍS	_67
7.5. REPORTE DE TRANSFERENCIAS	_68
7.6. BÚSQUEDA DE AGENTES	_72
7.7. INFORME DE ACTIVIDAD	_74
7.8. FIRMA DEL USUARIO	_76
7.9. COMO ESCANEAR EL DOCUMENTO DEL CLIENTE PARA ENVÍO/PAGO         7.9.1. ENVIO DE DINERO / ESCANEAR DOCUMENTO	_79 _79
7.9.2. PAGO DE DINERO / ESCANEAR DOCUMENTO	_81
7.10. ERRORES AL ESCANEAR UN DOCUMENTO	_83
7.11. CLIENTE KYC-02 (Know Your Customer - Conoce a tu cliente). Riesgo medio – Riesgo algo	_85
7.12. POSIBLES ERRORES QUE PUEDEN APARECER AL REALIZAR UN ENVÍO/PAGO Y PROCESOS A SEGUIR.	_87
8. INCIDENCIAS	_96
8.1. INCIDENCIAS TÉCNICAS	_96
8.2. INCIDENCIAS OPERATIVAS	_96
8.3 INCIDENCIAS CON EQUIPOS VIRTUALES	_96 _96
8.3.2 Opción ESCANEAR o EXPLORAR	_97
8.3.3 PANTALLA DE DOCUMENTOS DE CAPTURA NO RESPONDE	_98
8.3.4 CERRAR WUPOS AL FINALIZAR TRANSACCIÓN	_99

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión 04	
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN		12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	4

# 1. INTRODUCCIÓN

# 1.1. QUÉ ES WESTERN UNION

Correos tiene concertado con Western Union la transferencia de dinero entre nuestras oficinas y los países que prestan el servicio de "Transferencia de dinero en minutos" (Will Call) que tiene las siguientes características:

Permite enviar y retirar dinero en cualquiera de las oficinas que Western Union tiene en más de 200 países.

El dinero está disponible minutos después de su admisión en ventanilla y se mantiene en el sistema para su pago durante 90 días. A partir de este momento, si el cliente quiere recuperar su dinero o, por otro lado, mantener su pago en el país de destino, la transacción debe de ser reactivada (renovada) por los Servicios Centrales. Para ello la oficina correspondiente, tiene que ponerse en contacto con el Call Center (23 340 // 91 596 3340), para que la transferencia sea reactivada o devuelta a origen por el monto principal, para su posterior pago en el sistema.

El remitente debe informar al beneficiario que puede cobrar la transferencia en las oficinas de cualquier agente Western Union del país de destino en que el servicio esté implantado. Debe proporcionarle los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del remitente.
- Importe que espera recibir.
- Ciudad y país de origen.
- Número de control de la Transferencia, MTCN.

El envío de dinero puede incluir servicios adicionales:

- Opciones de entrega: mediante notificación telefónica.
- Mensajes.
- El pago en España, se efectúa sólo cuando se presenta la identificación válida y correcta junto con el correspondiente MTCN

El límite de España por transferencia (envío o pago) es de **3.000 euros por persona y día**, tanto por remitente como por beneficiario.

Métodos de Western Union

#### Confidencialidad

Se debe de mantener la confidencialidad del cliente:

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	5

Nunca se tiene que discutir los detalles de las Transferencias de Dinero de Western Union con nadie que no sea el beneficiario, el remitente o un representante autorizado de Western Union, un representante de las fuerzas y cuerpos de seguridad o un empleado autorizado de su compañía.

No hay que permitir que nadie, aparte de un empleado de Western Union o un representante revisen, vea o escuche información sobre una transacción.

#### Comunicación

Ha de ser clara y concisa sobre todos los aspectos del servicio.

Explicar de la forma más detallada posible todas las tarifas, cambios internacionales y términos adicionales.

Indicar al remitente que proporcione los detalles de la transacción al beneficiario, para que pueda ser cobrada (datos del remitente, moneda de envío, cantidad y país de procedencia).

Cuando un cliente formule una pregunta, ofrecer una explicación clara que responda a su pregunta. Si no está seguro de la respuesta correcta, buscarla lo antes posible o llamar al Call Center de Envío de Dinero.

#### Amabilidad

La amabilidad es una parte esencial de la calidad del servicio al cliente.

Es imprescindible ser amable, incluso cuando el cliente esté enfadado, irritado, equivocado o sea descortés. Un cliente suele sentirse mejor después de haber tenido la oportunidad de expresar sus puntos de vista.

No hay que interrumpir al cliente y hay que prestarle atención.

Utilizar siempre expresiones amables como "gracias", "por favor" y mostrase sincero en todo momento e intentar dirigirse al cliente por su nombre.

#### Confirmación

Hay que confirma siempre la información para evitar malentendidos o errores y cobrar el dinero antes de finalizar una transacción.

Las transacciones se procesan cuando el cliente está presente, para tener la oportunidad de solventar cualquier duda en los datos recogidos en el impreso.

Si no se está seguro de la información que indica el cliente, hay que preguntárselo de forma educada.

#### Comodidad

El servicio de Western Union tiene que resultar cómodo a los clientes. El tiempo es muy importante para los clientes.

#### Quejas

Las quejas de los clientes han de tratarse de forma rápida y efectiva.

Han de resolverse lo antes posible, para satisfacer las peticiones del cliente de la mejor forma posible.

Si no se puede resolver el problema de un cliente de forma inmediata, hay que ponerse en contacto con los servicios centrales de Western Union.

#### Cultura y costumbres

Hay que respetar todas las culturas y costumbres, evitando cualquier referencia a razas o etnias.

#### Atención

Ha de ser cuidadoso cuando se atiende a los clientes y se procesan las transacciones, siendo sensible a las situaciones especiales de cada cliente, para ello utilizar el tiempo necesario para procesar una transacción.

#### Cumplimiento

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	6

Se deben cumplir siempre las políticas de Western Union acatando todas las leyes que apliquen en cada caso y archivando todas las identificaciones de los remitentes y los receptores según lo establecido.

No hay que dividir nunca las transacciones para evitar los límites en las mismas y/o los informes a las autoridades.

#### Los Servicios

El servicio de transferencia de dinero Will Call permite a los clientes enviar dinero que puede ser recogido en cualquier oficina de Western Union en el país de destino. El remitente puede notificar al beneficiario que la transferencia está siendo realizada y confirmarle la forma en que puede recoger la transacción. El remitente puede también elegir un servicio de notificación o de entrega, en caso de que esté disponible en el país de destino.

Para cualquier modificación o información sobre una transferencia realizada, el cliente en la oficina debe presentar el resguardo correspondiente para verificar que es el propietario de la transferencia y que no se da la información a otra persona que no sea el Remitente.

# 2. OPERAR CON WUPOS

#### 2.1. ACCESO A LA APLICACIÓN.

Una vez encendido el ordenador y el director de la oficina ha abierto tanto la oficina como el resto de las ventanillas que están operativas en la misma accedemos al servicio de transacciones de Western Union:

El acceso a la aplicación, se realiza por la siguiente URL o por Iris:

#### Acceso por IRIS

El acceso a la aplicación, estará integrado en IRIS 6, desde el botón "Llamadas a sistemas externos".

<b>愚</b>	C063729	COLLADO VILLALBA	2840001	09/06/2008	07:48:34	🕋 🏹 🖩 🔒 🎣
	Inicio					
IRIS 6.0	🖬 Inicio				- 14	
u Mantenimiento		Mensajes de Servicio	D			Servicios
Reimpresion Ticket	icacion(es) pen	diente(s) de tramitar.				Relacionados
u Listados						
3 Apartados		Información comercia	al			44
l Renovación Apartados						Servicios
a Servicios Generales						
u Ficha Rectificativa						
a Alta de Clientes						Nuevo Cliente
u Gestión Caja						[]
⇒ <u>Apertura</u>		lamadas a sistemas exter	nos			Total Bolsa
Aliquidación Parcial						
>Diferencias de Arqueos						Cobrar Bolsa
»Cierre Caja						4
Histórico Cierre Caja						
a Balance Tesorería						
u Tramitación Certificaciones						

Pulsado dicho botón, accedemos a la aplicación por medio de "Western Union".



	IRIS 6.0
Llamadas a sisten	nas externos
Admisión Internacional Recargas Telecor Solicitud de Contrato SIT Western Union Suministros Cobro de Recibos Correo Web Correos On Line Serade Cambio de domicilio Postal Reclamaciones Internacionales	Reenvío Postal RHUNID Postal Exprés (UAM) QMATIC Inline Client Giro Electrónico Portal de Entidades Colaboradoras Web Correos Intranet SIE Consulta de códigos postales Reclamaciones Giro Internacional
	Cerrar

En la pantalla de acceso que aparece introduce tu identificación de usuario (ID de usuario = Identificación de nº de usuario) y la palabra clave (contraseña). Pulsar Enter (Entrar).

#### Acceso por enlace

#### https://wupos.westernunion.com

Si la dirección no se introduce correctamente saldrá el siguiente error:

C Network Error - Windows Intern	et Explorer provided	by Correos y Telegrafos	
🔄 🗢 🖻 http://wupost.westernu	inion.com/		~
Archivo Edición Ver Favoritos Her	ramientas Ayuda		
🚖 Favoritos 🛛 🚖 🔊 Galería de Web Sl	ce 🔻		
🔠 👻 🏉 Caso de Help Desk (Nuevo)	C Network Error	x	<u>a</u> .
Network Error (dns_u Your requested host "wu For assistance, contact your	unresolved_host post.westernunion network support tean	name) .com" could not be res	olved by DNS.

Esto se soluciona verificando cómo se ha introducido la dirección en la barra de herramientas.

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	8

Una vez se ha escrito correctamente la dirección en la barra de herramientas, al acceder a la página WUPOS, el sistema mostrará la siguiente ventana identificando los diferentes certificados:

Elegir un certificado digital	2 🛛	
Identificación El sitio web que desea v Elija un certificado.	er solicita una identificación.	
Nombre	Emisor	
130000000404414 130000000206569	Western Union Money Transf Western Union Money Transf	
Más in	formación Ver certificado	
	Aceptar Cancelar	
ntana SIEMPRE debemos e sea un puesto físico y no	seleccionar en "CANCELAF virtual	₹""no aceptar",

De esta manera estaremos accediendo correctamente a Wupos. Por el contrario si aceptamos cualquier certificado que aparece en la ventana no podremos acceder de ninguna manera a la aplicación, pues constaría el siguiente error:

#### INVALID CERTIFICATE (certificado inválido)



En este caso, aparecerá en pantalla dicho error porque se aceptó el certificado de identificación (primera pantalla). Por lo que deberemos volver a la ventana de inicio para cancelarlo o reiniciar el equipo.

Cancelado el certificado, se ejecutará la firma digital:





A continuación se tiene que introducir la contraseña asignada al usuario (previamente solicitada por correo electrónico por vuestro jefe de sector).

WUPOS	🦄 👻 🗟 👘 🗁 Página + Seguridad +	Herramientas 🛛 🕡 👻
western Point of Sale		Cerrar 🗴
	PLEASE LOGIN Usuario	
	Clave	
	S Internet	√2 + € 100% + .;

La primera vez que se accede al sistema se introduce el operador asignado y en el apartado clave, la contraseña genérica RESET100. Tras introducir la contraseña genérica, Wupos solicita cambiar la clave, por lo que se insertará una nueva clave y se confirmará la misma en el apartado correspondiente.

 Después de 3 intentos, no podrá acceder al sistema. Si esto ocurre, deberá ponerse una incidencia en el CAU, para que la clave sea desbloqueada o bien comunicarlo mediante la plantilla correspondiente a envío de dinero por correo electrónico envio.dinero@correos.com

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	10

Reglas para introducir una nueva clave:

- La contraseña debe contener un mínimo de 8 caracteres alfanuméricos y por lo menos un número.
- La nueva clave no puede coincidir con ninguna de las 15 claves previas de Wupos.

El uso de mayúsculas o minúsculas es indiferente.

C WUPOS - Windows Interset Explorer provided by Correos y Telegrafos		E 6 🛛
🚱 🕤 🔹 🔤 https://www.westernunion.com/word-spot///wrge#assavid	🗶 🔒 The Western Union Company (U.S) 🛛 🗟 🧦 🐼 Live Search	P -
Archivo Edición Ver l'avoritos Herranientes Ayada		
👷 Favoritas 🛛 🎪 🔊 Guieria da Websilen 🔸		
W MUPOS	🧕 * 😥 – 🗋 🖶 * Rights - Segurited -	Herranientas - 🔞 - 🤺
WESTERN Point of Sale		
CANCELAR	u clave ha caducado y debe de cambiarla antes de poder continuar.	
	ANHAR CLAVE	
	Arris astasi 🕈	
	Jave subva 🕷	
	ontime dave *	
	legias para elegir una nuevo claver	
	ebe terer por la menas 8 de caracteres	
	eve concrete numeros y evies. La nuava clave no puede concidir con regura de las 15 claves previas.	
	n la ciave na se diferencia entre nayusculas y minusculas	
1		

Una vez introducida la contraseña correctamente, el sistema pedirá logarse nuevamente con la contraseña actual cambiada por el usuario.

WESTERN UNION Point of	Sale
	Su clave ha sido cambiada Su clave ha sido cambiada satisfactoriamen e. <u>Teclee aguí para logarse ctra vez con la clave nueve.</u>

Si la clave de acceso es correcta aparece la pantalla con la identificación del operador y del terminal ID:





#### Pantalla inicio con sus funciones principales.

El sistema informará al usuario de:

- Avisos críticos que aparecen en la sección del tablón informativo rojo de la pantalla.
- Los destinos usados con más frecuencias, para facilitar el acceso a los mismos.
- Opciones en OTROS SERVICIOS, a la izquierda de la pantalla informará de:

o Modificar transacción: modificación datos beneficiario

o **Inscripción Tarjeta Gold Card**: inscribir a los clientes en el programa de incentivos de la Tarjeta de WU

o Información del país: comprobar las restricciones específicas del país de destino.

o Reporte de transferencias: comprobar las transacciones realizadas por la oficina

o Búsqueda de agentes: localizar los agentes pagadores en el país de destino.

o Informe de actividad: registro de transacción a sacar por la oficina al final del día.

o Estado de transferencias: consultar en que estado se encuentra la transferencia.

o Firma del usuario: captura firma digital del empleado



<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04 12/05/2017
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
(Pii	UNION (WUPOS)	Página	12

## 2.2. PANTALLA CON ERROR ACCESO A LA APLICACIÓN

Si al acceder a Wupos se introduce mal la contraseña, saldrá un error en la pantalla abajo a la izquierda que indicará "nombre de usuario y/o clave inválida. Por favor inténtelo de nuevo más tarde".

Cuando se va acceder por primera vez a la página y sale el siguiente error, hay que notificarlo a envío de dinero mediante correo electrónico o comunicarlo al jefe de sector. Este error es debido a una errónea instalación del certificado en la página o a que el equipo no tiene habilitado Wupos.

UNION    Point	t of Sale	
	Ingresar a WUPOS	
	Usuario Clave	
	Ingresar •	
		Nombre de usuario y olave invalida. Por favor intentelo de nuevo

Cuando se ha realizado más de tres veces el intento de conexión al programa con resultado negativo, la clave se deshabilita o bloque, teniendo que reactivarse la clave por medio de una incidencia en el CAU. Saliendo el siguiente error: "Su cuenta está bloqueada. Debe llamar al centro de servicios para volver a tener acceso. Los usuarios dentro de EE.UU deben llamar al:

+1 877 530 4849. Los usuarios del resto del mundo deben contactar al número de asistencia habitual. Asegúrese de indicarle al representante que usted utiliza WUPOS".

WESTERN Point	of Sale	
	Ingresar a WUPOS	
	Usuane	
	Clave	
	Ingreser	
		Su overta esta biocuesta, Desa lamas al centro de servicios para volver a lamar acceso. Les esuarios dentro de EE, UU, deben lamar al
		+1 677 500 4949 Les usativos del resto del mundo desen contactar al número de asistanos habitual Asegurase de indicarte al representante que

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	<b>04</b> 12/05/2017
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	13

Si el sistema muestra esta pantalla, se pueden dar dos casos:

- 1. El equipo no tiene el certificado Wupos instalado y debe solicitar que le habiliten el puesto al buzón de envío de dinero.
- 2. Se acepta el certificado de autentificación, el cual se debe rechazar como indica el punto 2.1. acceso a la aplicación.

🥙 Western Union Agent Gateway - Windows In	nternet Explorer pr	ovided by Cor	reos y Telegrafe	5		ē 🛛
😋 🕘 🔹 👔 https://wupas.westernunion.com 💌	😨 Error de certificado	🖻 🐓 🗙	P Uve Search			P •
Archivo Edición Yer Pavoritos Herramientas A	Aγuda					
👷 Pevoritos 🛛 🎪 🔊 Cateria de Web Sice 🔹						
🖉 Western Union Agent Gateway	<u> </u>	• 🖻 • 🖻	🖶 - Página -	Segurided $\star$	Herramientas + (	8- °
WESTERN Doint of Sole						
UNION POINT OF Sale	-					
	Cert Install User Au	thentication		^		
	Heav Hama					
	Fassword					
			_	-		
	OK	Clear				
				*		
<	11					>
Listo			😌 Internet		<ul> <li>(a) *</li> <li>(b) 100%</li> </ul>	6 •

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ENVÍO DE DINERO.

#### 2.3. ANTES DE ENVIAR CON WUPOS

Antes de enviar cualquier transferencia, se debe tener en cuenta los límites, restricciones y opciones que existan en nuestra ubicación y en el país destino, por eso se consultará la pantalla de Información en el ordenador para verificar las restricciones y los servicios disponibles. También se debe tener en cuenta las diferentes opciones del país en cuanto a la moneda de pago y por último, el empleado debe tener registrada su firma digital en Wupos.

#### 2.3.1. REGISTRAR FIRMA DIGITAL.

La firmadora (PAD) es un dispositivo que recogerá la firma del cliente de forma digital. Esta firma irá enlazada de manera virtual a Wupos, es decir, será recogida por el sistema de tal manera que irá

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	14

directamente al envío/pago que hagamos con la finalidad de que en el impreso final de Wupos la firma, tanto del operador como del cliente, salga digitalizada.

Para ello, el empleado previamente debe registrarla en Wupos una única vez (siempre y cuando permanezca en la misma oficina).

#### 2.3.2. ¿CÓMO CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO RÁPIDO DE ENVÍO?

Todos los clientes que envían una transacción de dinero de Western Union pueden opcionalmente rellenar un formulario de guía rápida para facilitar el trabajo al empleado de la oficina. Si se cumplimenta esta información debe ser insertada en el sistema informático de Western Union (es el cliente el que rellenará dicho *formulario*).

#### 2.3.3. CAMPOS DEL FORMULARIO RAPIDO DE ENVÍO A CUMPLIMENTAR POR EL

#### CLIENTE (opcional).

El cliente debe de cumplimentar los siguientes datos:

- Número de tarjeta de Western Union, si dispone de ella.
- Ciudad y país de destino donde el beneficiario recogerá el dinero.
- Cantidad que va a ser enviada en moneda local, en cifra y letra.

#### Información del beneficiario:

• Nombre: Si el nombre del beneficiario es compuesto, debe incluirse el segundo nombre. •

Apellidos: Si el beneficiario tiene dos apellidos, incluir ambos.

• El nombre completo del beneficiario debe constar exactamente como le figura en su documento.

#### Información del remitente:

- La información del remitente se recogerá por el agente, directamente de la documentación del cliente.
- Verificar que es un documento en vigor y válido para enviar con Western Union.

#### Servicios Adicionales siempre que el país de destino los preste:

El agente comunicará al cliente si desea aquellos servicios adicionales que sean prestados por el país de destino. Estos servicios pueden tener tarifas adicionales y serán comunicados así como las tarifas al cliente, antes de realizar la transferencia.

- Entrega a domicilio.
- Llamada telefónica en destino.
- Mensaje.

#### Pregunta de verificación:

Se puede usar la Pregunta/Respuesta de verificación cuando el beneficiario no disponga de una

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	15

identificación válida (la cantidad máxima que el destinatario puede recoger sin presentar identificación varía según el país de destino, comprobar dicha información pulsando la tecla de función **F2**). **Atención:** Se informará al cliente que esto supone un **riesgo**, pues cualquier persona podrá cobrar el dinero en destino si conoce el MTCN y/o las respuestas. Es un último recurso en el caso de que el beneficiario tenga problemas de documentación, no una medida de seguridad adicional. No todos los países pagan con Pregunta/Respuesta, y depende de la cantidad enviada. En algunos de ellos, se tiene que demostrar el motivo de la NO documentación. En España se paga con identificación válida, y siempre que el cliente aporte el número de control de la transferencia (MTCN) y los datos de la transferencia.

El agente que está realizando el envío debe tener en cuenta que debe escribir el nombre del remitente en la aplicación de la misma manera que aparece en los documentos de identificación.

#### COMPROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

Al cliente se le solicitará una documentación válida en vigor.

El empleado de admisión debe escanear el documento del remitente. No es necesario realizar un escáner del documento por operación, ya que Wupos una vez que realiza una transacción con ese documento queda registrado en el servidor. Una vez comprobada la imagen en el sistema, el empleado comprobará que el documento que presenta el cliente coincide con el que tenemos registrado en el ordenador y que ése documento sigue en vigor.

Una vez comprobada toda la documentación, se introducirán todos los datos en Wupos.

#### 2.4. COBRO DE IMPORTES Y FORMALIZACIÓN

La oficina debe de **cobrar el importe antes de iniciar la grabación de los datos en el sistema WUPOS** y antes de validar la transferencia.

En las operaciones que, sumadas a otras realizadas por el mismo cliente durante el último trimestre natural superen la cantidad de 3.000 euros, la aplicación de WUPOS emitirá un mensaje preventivo informando de esta situación con el error "R8024 – TRXN RECHAZADA, CLIENTE SUPERA LIM TRIM". El empleado debe informar al cliente que ésta operación está sujeta a medidas adicionales.

Si por el contrario no obtenemos ningún error, una vez cobrado, se registra la operación en la aplicación correspondiente (WUPOS).

Sabremos que la transacción se ha realizado correctamente cuando nos aparezca la siguiente pantalla:

	Transferencia Comp	letada		
ENVIAR				
		Imprimir el recipo,		
RECIBIR				
		MTCN: 9	80-507-8729	
INICIO	Fecha de presentación:	06-12 0341A EDT		
water and the second second	País de destino	Marruecos	Moneda de destino	Dirham marroqu
OTROS SERVICIOS	Cantidad enviada	EUR 10,00	Tipo de cambio	10,678329
	Cargo por transferencia	EUR 4,90	Cantidad recibida	MAD 106,78
	Plus por cargos	EUR 0,00		
	Total	EUR 14,90		
	Servicio de entrega	DINERO EN MINUTOS		
	INFORMACIÓN DEL REM	AITENTE		
	Nombre	CRISTINA	Apellido	FERRER
	Dirección	VIA DUBLIN, MADRID, MADRID	Código postal	28048
	País	Espana		
	Teléfono	+34 915963706		

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
<b>P</b>	UNION (WUPOS)	Página	16

Si sale cualquier otra pantalla que no sea ésta llamar al Call Center para verificar que no se haya realizado ningún envío.

Pinchando en "Pincha aquí para visualizar e imprimir el recibo", saldrá de nuevo un archivo PDF con el impreso que se le dará al cliente en el que, ahora sí, consta el MTCN. (Es el mismo impreso que en la pre-impresión, con la diferencia que aquí consta el número de transferencia).

				CORREO
Remitente: CRISTINA GOUEZ		Beneficiario: LUIS SERRANO	MTCN:	132-690-237
Diracción/Talafono:			Facha y hora:	1.09.2012 10:22 MI CE
Džilýabilo Opcional			Detailes agente: COPPEC	
VIA DUBLIN 7, MADRID. MADRID. 28070, ESF	P.2.		PAI	QUE FERIAL JUAN CARLOS
		Cludad:		CAMPO DE LAS NACIONE
		Servicios Opcionales:	NAMES AND A DESCRIPTION OF THE OWNER.	
lipo de identificación:	DN		Cantidad enviada:	3.005,0
128 129 129 129	102020305022		Comisión:	138,
Número de documento: 1	1234567898		Comisión de mensaje:	
Notivo de la Transacción:	С		Comisión de entrega:	0.0
Pregunta de verificación:			Descuento(cuando aplique)	: 0,0
			Total: 0.141,00 Euro	
Respuesta:		Mensaje:	Tipo de cambio:	1,0000
1011 - 1014 - 1012 - 1013 - 1014 - 1014 - 1014 - 1014 - 1014 - 1014 - 1014 - 1014 - 1014 - 1014 - 1014 - 1014 -			Cantidad y moneda a entre	gar en destino:
Número de móvil del remitente:		Número de mávil del beneficiario:	3.005,00 Euro	
si erva a un Movil)		(Sienvala un Movil)		
èl acesta proveer detalles de su lites fija/movil yo e-mail mail, para ser notificado de la recolección de la transferenc	en las pasillas i la via sivis y ape	opolotales de este formulario, usted expresamente consciente la recepción de spia que cualquier canyo impuesto por el proveedor de dichos servicios sela baj	pomutipaciones comerciales en el form o su propia responsabilidad.	natormedio (notoado (telefono/ SVI S/WVIB
MENSAJE ESPECIAL PARA CRIS	TINA GOMEZ		🗌 Darse de alta tarjeta We	stern Union
			Número de tarjeta Western	Union:
			Puntos obtenidos:	
Gracias por utilizar Western Union			Total de puntos:	
NISC INFORMATIN'E ABAJO ENDONTRARA LOS TERMINOS Y DOM ESPONIDADEURA DE VESTERI UNDRE Y LA FROTEDIÓN DE D INFORT DO SUMOVIL LA INFORMACIÓN INFORMATINA DAROS UN DESCONCIDO LE SOUCTE UN SMÍTO DE DINERO HO		ари в. Заклюо се паклананска се риках сил цатести зацесскимо це ва пакарин, импер се ликинарта ромициат доринарци осучески трани от истала регорските цезица си ди дирок регранат си транаторина и впашар берта практарской а терсяров	CONSERVICE LER LOS TÉRUNOS TOP TRANSPORTON, NEBTER UNDER PLU INCONSER LEN EN ETT CONVLUS	DEDOTALS AV ASPACALLOS DER LUMTAN A SENTES SAVAN DINENS EN EL SAVER I DEDTÉLISE DEL TOMBE DEL ELATEND
Uncertain deviation $T_{\rm eff}$ = 1. Experimental experted is transformation for Severities Compare transport extra the Selection Selection of the formation can be expected on a specific to Protection to Delete the Critic Comparements comparing the serverities compared on the selection of the	i ma si a problem de Person d'oraștere publicără y de este	e protecneto introducida en asia formadari a las atlastas de Wastern Veset Stastastas forma de la forma y autores a contra de desas y acquisitation atlastas atlastastas de presentantes e en las lómetes y condiciones. Tence e tenedo de atlasta ni consentinates en outour momento, seguin de perige o consentantes. O contras par la información contenidades en contes y que	Firma del cliente:	Firma y sello dei agente:
<ul> <li>e co 1 stebro os rekultos A concolores de seujos stebrados A o</li> </ul>	a reminde de propre	rte de l'exception cuerco apriver.		Fecha:

Este impreso se puede volver a reimprimir en OTROS SERVICIOS/REPORTE DE TRANSFERENCIAS/REIMPRESION

TRANSACCIONES ENVIADO										
FECHA De Envío	HORA DE ENVÍO	MTCN	REMITEN TE	BENEFICI ARIO	ENVIAR IMPORTE	IMPORTE BRUTO	TIPO DE CAMBIO	RECIBIR EL IMPORTE	TIPO DE PAGO	Reimpri mir recibo
12/08/2012	9:35 AM	980-507- 8729	CRISTINA FERRER	TEST TEST	EUR 10,00	EUR 14,90	10,67833	MAD 106,78	CASH	Reimpresió
Total env	iado (1) : E	UR 14,90	1							

#### 2.5. POLÍTICA DE TRANSFERENCIAS DE DINERO

#### Responsabilidad del Agente

No debemos enviar una transacción de dinero de Western Union hasta que el remitente nos haya abonado el dinero a enviar y las tarifas.

Hemos de indicar a los remitentes cuáles son las tarifas, la política de cambio de dinero y los términos adicionales.



Debemos identificar y evitar las transacciones prohibidas.

No se debe dividir una transferencia en diferentes transacciones de menor cantidad para evitar las transferencias de dinero de grandes cantidades, ni se debe avisar a los emisarios cómo evitar límites legales y de informes.

Confirma:

La cantidad que envía el cliente. El país de destino.

El nombre del beneficiario letra por letra.

Que el remitente tenga identificación válida y coteja los datos consignados en el formulario rápido de envío, verificando la identidad del cliente.

En cuanto aparezca el número de control de la transferencia (MTCN) en la pantalla, se imprime el formulario para el cliente. Con este procedimiento de recogida de firma en el dispositivo WACOM, no será necesario que se almacene el formulario de Western Union en la oficina, independientemente si es de envío o si es de pago, pues la idea es de reducir en todo lo posible

los almacenamientos en formato papel ya que esta información estará recogida en los servidores de Western Union.

#### Responsabilidad/solicitudes del remitente

Notificar al beneficiario que ya tiene disponible para el pago una transferencia de dinero de Western Union (a menos que se haya elegido una opción de envío) y que para recoger el pago será necesario: Identificación válida.

Nombre y Apellidos del remitente. Cantidad enviada +/- un 10%. Origen de la transferencia.

El MTCN (en algunos países es obligatorio que el beneficiario aporte dicho número) Si el documento presentado está fuera del plazo de validez, no es posible la admisión.

#### Nota importante:

Nadie puede hacer transacciones en nombre de otra persona aun cuando esté autorizado por el remitente.

# 3. ENVIAR DINERO CON WUPOS

Cuando se realiza un envío de dinero pueden darse varias opciones.

En la pantalla principal del sistema, se pulsará la opción "ENVIAR" o bien pulsar la tecla de función "F5"



<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
(P)	UNION (WUPOS)	Página	18

Pueden darse varias posibilidades.

#### 3.1. BUSQUEDA DE CLIENTES DE WESTERN UNION

Cuando se desea realizar un envío de dinero se puede realizar la búsqueda del cliente de Western Union, de tres maneras diferentes.

- Insertando el número de tarjeta de WuCard, (si el cliente la posee)
- Insertando el número del documento de identificación.
- Insertando el número de teléfono del remitente.
- Insertando directamente los nombres y apellidos del cliente remitente (opcional).

BÚSQUEDA DEL RE	ИТЕНТЕ	
Seleccione una de la ¡Atención! Si la búsqueo ID O Númer	s siguientes opciones:★ a del cliente por por ID no es correcta, por favor busque de nuevo por la opción alterna o de My WU o tarjeta Gold Card ONumero de telefono	ativa
Información sobre ID ★ Por favor seleccione Añadir nombre de cl	entes (Opcional):	
Nombre <u>Elija el formato</u>	Apellido	
	Buscar	
	Desea inscribir al remitente?	

A su vez se pueden dar el caso de que el cliente NO dispone de tarjeta de WUCARD. En esta acción es posible fidelizar al cliente activando el check list de "¿Desea inscribir al remitente?

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
<b>P</b>	UNION (WUPOS)	Página	19

3.1.1. Cliente que está en la base de datos de Western Union.

Una vez que estamos dentro de la aplicación procederemos a insertar cualquiera de los criterios de búsqueda de clientes de Western Union.

Los datos a insertar en el sistema los podemos anotar desde el formulario rápido de envío de dinero si el cliente remitente ha querido cumplimentarlo o bien éste puede comunicarlos verbalmente (los datos a insertar siempre han de ir verificados por el personal de Correos).

Si el cliente ya ha realizado transferencias de envío de dinero por medio de Western Union, WUPOS informará de ello cuando se cumplimente alguna de las opciones de los recuadros de "BUSQUEDA DEL REMITENTE". En el caso de que el remitente nunca haya enviado la aplicación informa de ello.

inviar dinero	
os campos obligatorios están marcados con 🕇	
era su información lo se encontró ningún remitente que coincida con los criterios de la búsqueda; continúe o busque nuevamente.	
BÚSQUEDA DEL REMITENTE	
Seleccione una de las siguientes opciones:*	
¡Atención! Si la búsqueda del cliente por por ID no es correcta, por favor busque de nuevo por la opción alternativa	
ID O Número de My WU o tarjeta Gold Card O Numero de telefono	
Información sobre ID *	
Pasaporte Nuevo remitente (Ningún remitente coincide con los criterios de la búsqueda; continú busque nuevamente.)	e o

Nota.- Hay que cumplimentar todos los campos con asteriscos en rojo (\*) Si ya existe en la base de datos de Western Union, aparecerá una lista de posibles beneficiarios.

Si el cliente desea enviar un dinero a un beneficiario de la lista, se seleccionara este y todos los datos serán volcados al sistema de WUPOS.

<sup>®</sup> CORRECOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	20

BÚSQUEDA DEL REMITENTE Seleccione una de las siguiente ¡Atención! Si la búsqueda del cliente ● ID ○ Número de My WU ( Información sobre ID ★ Documento de identidad emitido por	s opciones:* por por ID no es correcta, por o tarjeta Gold Card O	r favor busque de nuevo por la opción a Numero de telefono	Iternativa
	Name	Address	Phone Number
	Nuevo remitente		
Añadir nombre de clientes (Opc	Juan Riesgomedio	GRAN VIA 1, MADRID, MADRID, E 28001	:S, 912982001
Nombre Elija el formato	Apell	ido	
		Buscar	>
	Haga que los cambios al per ¿Desea inscribir al remitente	rfil del cliente queden permanentes	
	¿Desea inscribir al remitente	9?	

En caso que los datos del cliente remitente no coincidan con el documento aportado (calle, nº teléfono) se seleccionará "Nuevo remitente".

## Del mismo modo, si el cliente beneficiario no se encuentra en el desplegable se seleccionará "Nuevo beneficiario".

BÚSQUEDA DEL REMITENTE			
Seleccione una de las siguientes	opciones:*		
Atopsión Si la húsquada del sliento n	r poliD polos correcto, por favor bunguo s	la pueva por la opción alternativa	
Atencioni Si la busqueda del cliente po	or pointo no es correcta, por lavor busque o	le fidevo por la opcion alternativa	
ID O Número de My WU o f	tarjeta Gold Card 🛛 🔿 Numero de tele	fono	
Información sobre ID ★			
Documento de identidad emitido por el	gobierno 🗸 TST2354		
	Name		País
	Nuevo beneficiario		
Añadir nombre de clientes (Oncid	MARIA RECEIVER	España	
Andan nombre de chentes (open	Ir al remitente		
Nombre JUAN	Apellido	RIESGOMEDIO	
Elija el formato			
		Puecar	
		Buscal	
	Haga que los cambios al perfil del cliente qu	ueden permanentes	
	,Desea inscribir al remitente?		

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	21

Nota.- Al igual que en las tarjetas Western Union, realices la búsqueda por cualquiera de las tres opciones, te asigna el remitente-beneficiario-país (estos datos pueden ser modificados a excepción del remitente, a lo largo de la transacción).

En caso de no existir el cliente remitente en la base de datos de Western Union, se tendrán que cumplimentar todos los datos que nos informe el sistema, y la próxima vez que se presente el cliente aparecerá en la lista de clientes de WUPOS.

Una vez insertados los datos del remitente hay que cumplimentar los datos del país de destino en el apartado "INFORMACIÓN DE TRANSFERENCIA"

Se elegirá el país a enviar, se insertará la moneda de envío o la moneda que se quiere recibir en destino.

INFORMACIÓN DE LA TRANSFERENCIA						
País de pago ★	España - Euro	$\checkmark$				
Tipo de cambio	1 EUR = 1,00 EUR					
Cantidad de envío ★	0,00	Cantidad a recibir ★	0,00			
Comisión						
Cantidad total	0,00					
Añadir mensaje						

- Observar que puede haber varias opciones de moneda de pago en el país de destino, por lo que se tiene que elegir correctamente la moneda de pago.
- En caso de tener que cambiar de moneda de pago o el país de destino, se puede realizar el cambio de moneda desplegando nuevamente el check list, sin perder los datos grabados con anterioridad.
- Ingresar la cantidad de dinero a enviar, ésta puede ser ingresada en moneda local (euros) "Cantidad de envío", en moneda del país de destino, "Cantidad a recibir" o en "Cantidad total" donde te calcula la cantidad del monto principal a enviar más la comisión.
- Si el país admite el servicio de enviar mensajes, se desplegará el campo "añadir mensaje", y se insertará el mensaje a enviar.
- También informará el sistema, si el cliente tiene un código de promoción.



• Con estos datos el sistema calculará el importe de la transferencia.

INFORMACIÓN DE LA TR	ANSFERENCIA	_	
País de pago ★	España - Euro	~	
Tipo de cambio	1 EUR = 1,0000000 EUR		
Cantidad de envío ★	0,20	Cantidad a recibir ★	0,20
Comisión	3,90		
Cantidad total	4,10		
Añadir detalles de promoción			
Añadir mensaje			
SERVICIOS DE ENTREGA		_	
Servicio de entrega	DINERO DIA SIGUIENTE DIRECT TO BANK		

A continuación se cumplimentará los servicios de entrega del país de destino.

- Si el país no tiene servicio de entrega, en el sistema por defecto se seleccionará "ninguno"
- Tener en cuenta que tanto la Entrega Física, la Notificación por Teléfono o Direct to Bank, pueden tener cargos adicionales, que automáticamente serán calculados por el sistema, y se podrá visualizar su importe en la ventana de WUPOS que figura en la parte izquierda de la pantalla, en la información de la transferencia o en la confirmación de la transferencia.

RESUMEN DE TRANSFERENCIA		
Remitente	JUAN RIESGOMEDIO	
Fecha de nacimiento del remitente 01/01/1950		
Beneficiario	MARIA RECEIVER	
Destino de pago España		
Tipo de cambio 1 EUR = 1,0000000 EUR		
Cantidad enviada	EUR 0,20	
Comisión	EUR 3,90	
Cantidad pagada	EUR 0,20	
Cantidad total	EUR 4,10	

Si el país admite un servicio adicional de entrega, se cumplimentarán todos aquellos campos que el sistema requiera.

Ejemplo; Direct to Bank

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN		12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	23

SERVICIOS DE ENTREGA		
Servicio de entrega	DIRECT TO BANK	
Se espera depósito al día siguie	ente o al segundo día en la cuenta del receptor	
Nombre del banco ★		
IBAN ★		

# Ejemplo: Notificación por teléfono (en este caso los campos se habilitarán en el apartado datos del beneficiario)

SERVICIOS DE ENTREGA		
Servicio de entrega	DINERO EN MINUTOS	
Opción de entrega	NOTIFICACION POR TELEFONO	~

DATOS DEL BENEFICIARIO			
Nombre del beneficiario ★ Apellido ★ <u>Elija el formato</u>	MARIA	Segundo(s) nombre(s)	
Calle ★			
Ciudad ★			
Estado ★			
Código postal ★			
Número de teléfono ★			

Una vez cumplimentado los servicios de entrega (si el cliente solicitó alguno de ellos), se velará para que todos los datos del cliente coincidan con la documentación aportada por el mismo.

Si el cliente ya existe en la base de datos, el sistema vuelva todos los datos del mismo teniéndolos únicamente que cotejar viendo que coindicen con la documentación aportada.

Si el cliente tiene dirección temporal, se introducirán en el sistema ambas direcciones. Es decir, en la parte *datos del remitente* se introduce el domicilio que figura en la documentación, sin embargo, en *dirección temporal* se podrá introducir el domicilio donde

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN		12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	24

#### esté actualmente residiendo el cliente remitente.

DATUS DEL REMITENTE			
Nombre ★	JUAN	Apellido★	RIESGOMEDIO
País de residencia ★	Espana	~	
Código postal*	28001		
Provincia★	MADRID		
Ciudad*	MADRID		
Calle/número*	GRAN VIA 1		
Código de país	España (+34)	~	
Número de teléfono ★	912982001		
Dirección de e-mail			
Código del país para el móvil	España (+34)	~	
Teléfono móvil del remitente			
	Al proporcionar un númer remitente recibirá las actu transacciones por SMS.	o de teléfono móvil, el lalizaciones del estado de las	
Dirección temporal			
País	Espana		
Código postal			
Provincia			
Ciudad			
Calle/número			

A continuación el sistema realizará la siguiente pregunta, ¿envía el dinero en nombre de un tercero? No/Sí.

NOTA: Siempre habrá que seleccionar "NO" debido a que Western Union no admite envíos a nombre de un tercero ni autorizaciones.

ENVIA EL DINERO EN NON	IBRE DE UN TERCERO?
¿Envía el dinero en nombre de una tercera persona? ★	Por favor seleccione No Sí

#### Datos del beneficiario:

Se cumplimenta el nombre del receptor siendo opcional el segundo nombre. En "Elija formato" se puede modificar para poner apellido paterno y materno del beneficiario o sólo el paterno.

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES		04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN		12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	25

DATOS DEL BENEFICIAR	10		
Nombre del beneficiario ★	MARIA	Segundo(s) nombre(s)	
Apellido ★	RECEIVER		
Elija el formato			
INFORMACIÓN DEL PAÍS			
Visualizar información del país	5		
	-		
			Pre-imprimir Recibo •
Cancelar			

#### Seleccionamos en Pre-imprimir Recibido Wupos devolverá el mensaje de error "R5821 – Por favor introduzca propósito válido"

#### Enviar dinero

Los campos obligatorios están marcados con 🖈

Corregir los siguientes errores antes de continuar.

R5821 - Por favor introduzca proposito valido

Si el cliente tenía el documento registrado, se volcarán ciertos datos de manera automática como son el tipo de documento, número de documento, fecha de nacimiento, país de expedición, fecha de caducidad, país de nacimiento y país de nacionalidad (no siempre aparecerán los mismos) El resto de datos habrá que cumplimentarlos: DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN

Identificación Principal	
Tipo de Documento*	Pasaporte 🗸
Número de documento ★	ET999901
Yo, e	l agente representante, he verificado la información identificativa del cliente*
Fecha de Nacimiento★ (dd/mm/aaaa)	03/07/1993
País de expedición*	Espana 🗸
¿Tiene la ID una fecha de expi	ración?
Fecha de caducidad ★ (dd/mm/aaaa)	02/01/2023
Motivo de la transacción ★	Regalo
País de Nacimiento ★	Ucrania
País de nacionalidad ★	Ucrania

<sup>®</sup> CORREOS	EOS DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES		04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	26

En motivo de la transacción aparecen las siguientes opciones:

- Ayuda familiar / Coste de vida
- Ahorro / Inversión
- Regalo
- Pago de bienes o servicios / Transacción comercial
- Gastos de viaje
- Matrícula escolar
- Alquiler / Hipoteca
- Emergencia / Ayuda médica
- Caridad / Ayuda para pagos
- Nóminas / Gastos de empleados
- Juegos

# Seleccionar en Pre-imprimir Recibo para que se habite la opción de "Captura de ID /Documento" Automáticamente aparece otro error:

Los campos obligatorios están marcados con 🖈

Corregir los siguientes errores antes de continuar.

Debe capturar una ID con foto.

#### CAPTURA DE ID/DOCUMENTO

En nuestros esfuerzos por cumplir con las leyes aplicables para transmisiones de dinero, requerimos esta información para ciertos tipos de transacciones.

Empleamos las protecciones adecuadas para proteger sus datos.

Haga clic en "Capturar" a continuación para capturar documentos.\*

Debe capturar una ID con foto.



Seleccionar en Capturar

#### Nota, antes de Capturar, acceder a Gescan:



Para ello acceder al escritorio y abrir GESCAN APP: (Escaneo de imágenes) Cuando se vayan a realizar operaciones de WESTERN UNION siempre se tiene que seguir este orden de actuación: Abrir la aplicación GESCAN APP y seleccionar WUPOS

Una vez escaneada la documentación en Gescan, ahora sí seleccionamos en CAPTURAR.

Se habilita la siguiente pantalla emergente para la subida del documento a Wupos

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
P	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	27

WESTI Un	<b>BN WU</b> Docu	mento	captura	x
	Tipo de documento	Capt	urado?	
	Tipo de documentación	N		
			Completa	ado

Seleccionar para ir a la carpeta donde están guardas las imágenes

Adjuntar la documentación del cliente (según tipo de documento) por anverso y reverso. Se muestran dos opciones a la hora de adjuntar la documentación.

Escanear: el documento no lo tenemos escaneado y se procede a ello en el momento
 Explorar: el documento está escaneado previamente y lo tenemos guardado en nuestras carpetas destinadas para ello.

WESTERN UNION	🕕 Documento ca	ptura
Haga click en la imagen de abajo para editar	eS332/403S Twain	Doc.Identidad emitid
	Anverso	Reverso
	Escanear o Explorar	Escanear o Explorar
		Subir todas las páginas Cancelar

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
U.	UNION (WUPOS)	Página	28

click en la en de abajo editar	eS332/403S Twain	Doc.Identidad emitid
_	Anverso	Reverso
	ESPAÑA ESPAÑA GRIC BESMISSION	The STREAM OF IN TRANSPORT
	+- @	n +- en
	Escanear de nuevo o Exp	olorar Escanear de nuevo o Explorar

En "escanear de nuevo" lo utilizaremos cuando la imagen del documento no sea clara o esté errónea, permitiendo adjuntar nuevamente la correcta.

Una vez se han adjuntado las dos imágenes (anverso y reverso) se habilita la siguiente pantalla emergente:

Si la documentación que se observa en pantalla es correcta seleccionamos en "*Sí, enviar todas las páginas*", por el contrario, si no fuera correcta seleccionaríamos en "*No, seguir editando*" para cambiar dichas imágenes.

Está listo para subir todas las páginas?			
Al hacer click en "Sí" completará el WU.Una vez enviadas, no podrá ha	l proceso y enviará esas páginas a acer ningún cambio		
Sí, enviar todas las páginas	No, seguir editando		

DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES		Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	29

Seleccionada la opción "*Sí, enviar todas las imágenes*", a continuación se muestra la siguiente pantalla en la que seleccionaremos "*Completado*"

# **WESTERN WU** Documento captura

Tipo de documento	Captu	urado?
Tipo de documentación	Y	
		Completado

х

#### Si la documentación adjuntada es válido, Wupos devolverá el siguiente mensaje

CAPTURA DE ID/DOCUMENTO	
En nuestros esfuerzos por cumplir con las leyes aplicables para transmisiones de dinero, para ciertos tipos de transacciones.	requerimos esta información
Empleamos las protecciones adecuadas para proteger sus datos.	
Haga clic en "Capturar" a continuación para capturar documentos. 🖈	
La ID se capturó correctamente - Para simplificar la búsqueda, informe al consumid todas las transacciones futuras.	or que presente la ID para
	Capturar 💽

# Una vez cumplimentados todos los datos debemos seleccionar en "*El cliente ha aceptado los Términos y condiciones*", a continuación pulsaremos en *Continuar*.

INFORMACIÓN DEL PAÍS	
Visualizar información del país	
	El cliente ha aceptado los Términos y condiciones
Edite transacción	Pre-imprimir Recibo
Cancelar	
	29/100



#### Ejecutamos la siguiente pantalla emergente

żDesea ejecutar esta aplicación?			
	Nombre:	SignApplet	
	<u>ڪ</u>	Publicador:	Western Union Holdings Inc.
	_	De:	https://wupos.westernunion.com
Esta aplicación se ejecutará con acceso no restringido y puede poner en peligro su computadora y su información personal. Ejecute esta aplicación sólo si confía en el publicador.			
Confiar siempre en el contenido de este publicador			
Û	Más informa	ción	Ejecutar Cancelar

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	31

Captura Firma Agente

Número Operador: 222

Nombre Operador: CRISTINA GOMEZ FERRER

Su firma es obligatoria para poder realizar transacciones. Por



<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
<b>V</b>	UNION (WUPOS)	Página	32

✓ Por favor, confirme que esta es su firma	Seleccionar para habilitar firma del cliente
Capturar Firma.	
Alex-	
Cargar Borrar	
Seleccionar	

Confirmamos la cantidad total a cobrar al cliente anotándolo en el campo "Anote la cantidad total" y validamos en "Confirmar"

Confirmar la transferencia					
Por favor, confirme que los datos de la trar	sferencia son correctos				
Remitente	ANNA INES JOON				
Beneficiario	ANNA RECIVER				
Destino de pago	España				
Cantidad enviada	EUR 0,10				
Total al destinatario	EUR 0,10				
Comisión	EUR 3,90				
Cantidad total	EUR 4,00				
Anote la cantidad total	4,00				
Cancelar	Confirmar 💽				

Por último obtendremos el número de control (MTCN) con el reguardo en pantalla que debemos imprimir para dárselo al cliente remitente como justificante del envío ya que en la oficina no nos quedamos con ninguna copia, el resguardo queda registrado en el servidor de WU.

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	33

Imprima el recibo	Close receipt						
WESTERN		Para Enviar Di	nero -	Copia d	lel Cliente		
Remitente:	ANNA INES JOC	N Beneficiario:	ANNA RECIV	ER RECIVER	MTCN:	675-515-2328	
Dirección/Telefono:					Fecha y hora:	02-01-2017 12:54 PM CET	
VIA DUBLIN 7, MADRID, N	/ADRID, 28070, ESP	Ciudad: País:		España	Detalles agente:	CORREOS Y TELEGRAFOS,C DUBLIN 7 PARQUE FERIAL JUAN CARLOS I, CAMPO DE LAS NACIONES	
Tipo de identificación:	Documento de identida emitido por el gobier	Servicios Opcionales: ad DINERO DIA SIGUIENTE			Cantidad enviada: Comisión:	: 0,10 3,90	
Número de documento:	*****				Comisión de men	saje:	
Motivo de la Transacción	: Rega	lo			Comisión de entre	ega: 0,00	
Pregunta de verificación:					Descuento(cuand	o aplique):	
					Total: 4,00	Euro	
Respuesta:		mensaje.			Tipo de cambio: Cantidad y moned	1,0000000 la a entregar en destino:	
Número de móvil del remite (SI envía a un Móvil)	ente:	Número de móvil del bene (SI envía a un Móvil)	eficiario:		0,10 Euro		
MARKETING: SI usted decid socios.	le facilitar su correo electror	nico, con ello también consiente e	expresamente el	i mantenimiento al (	dia sobre las últimas o	ofertas y noticias de Western Union y	
MENSAJE ESPECI	AL PARA:ANNA INES J	DON			Darse de alta t	arjeta Western Union	
NOS INTERESA SU OPINI POR FAVOR, VISITE west PIENSA ACERCA DE NIL	ION! emunion.com/escucha Y	DIGANOS LO QUE			L⊥ Número de tarjeta Western Union:		
TIENON NOENON DE NOE	STRUGER NOID.				puntos obtenidos	-	
Gracias por utilizar Weste	ern Union				Total de Puntos:		
AVISO IMPORTANTE: Los www.westernunion.es. Le carácter personal antes de favor vea la información im Protéjase del fraude, sea c En caso de que tenga una líneas fijas y teléfonos públ	s terminos y condiciones s e aconsejamos leer los tér firmar este formulario. Ad portante sobre tipos de ca auteloso cuando un deso: consulta en relación con é licos. Para llamadas desd	e encuentran a su disposicion minos y condiciones, en esper lemás de la comisión por la tra ambio y otras restricciones leg onocido le solicite un envío de el Servicio, póngase en contac e móviles pueden aplicarse las	en las oficinas cial los que limi insferencia, We ales que puede dinero. No divu to con el servic s tarifas de red	de nuestros ager tan la responsabil estern Union® y su in retrasar su tran- ilgue los detalles cio de atención al estándar. Las líne	ites así como en nue lidad de Western Uni us agentes ganan dir sferencia incluidas e de esta transacción a cliente llamando al 9 eas están abiertas de	estra pagina web ion® y la protección de datos de nero en el cambio de moneda. Por n los términos y condiciones. a terceros. 000638633 (Llamada gratuita desde a lunes a domingo de 8 a 23 h.)	
				Firma del client	be:	Firma y sello del agente:	
La presente operació encuentran a su disp en nuestra página we	on queda sujeta a los osición en las oficina eb <u>www.westernunic</u>	s términos y condicione: as de nuestros agentes on.es	s que se así como			0	
Con su firma, usted c correcta y que ha leío y la información adici	onfirma que la infor do y aceptado los té ional disponible en la	mación que ha facilitado rminos y condiciones de a oficina de nuestro age	o es el servicio ente.	$\triangleleft$		Fecha: 02-01-2017	

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	34

#### También podremos observar un resumen en pantalla de los datos de la transacción realizada.

#### Transferencia Completada

Pincha aquí para visualizar e imprimir el recibo.

# INFORMACIÓN DE LA TRANSFERENCIA

MTCN: 675-515-2328					
Fecha de presentación: País de destino Cantidad enviada Cargo por transferen Plus por cargos Total Servicio de entreg	02/01/2017 06:54 AM EST España EUR 0,10 nciaEUR 3,90 EUR 0,00 EUR 4,00 ga DINERO DIA SIGUIENTE	Moneda de destino Tipo de cambio Total al destinatario	Euro 1,0000000 EUR 0,10		
INFORMACIÓN DE	L REMITENTE				
Nombre	ANNA INES	Apellido	JOON		
Dirección	VIA DUBLIN 7, MADRID, MADRID	Código postal	28070		
País	Espana				
Teléfono	+34 915963340				
DATOS DEL BENE	FICIARIO				
Nombre	ANNA RECIVER	Apellido	RECIVER		

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	35

#### 3.1.2. Clientes con tarjetas de WUCARD

Se puede inscribir una tarjeta Gold Card sin necesidad de realizar una transacción. Para ello debemos dirigirnos a Otros servicios/Inscripción de Gold Card o (F2)



Se cumplimentan todos los campos que a continuación se muestran a excepción del número Gold Card, puesto que el sistema lo genera de manera automática una vez esté todo cumplimentado y validemos. Los campos con \* se deben completar obligatoriamente siendo el resto de campos opcionales.

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	36

#### Inscripción Gold Card

DETALLES DE GOLD CAR	D
Numero de Gold Card	
Nombre ★	MARIA Apellido * RECEIVER
Elija el formato	
País de residencia ★	Espana 🗸
Código postal*	28080
Provincia★	MADRID
Ciudad★	MADRID
Calle/número*	VIA DUBLIN 56
Código de país	España (+34)
Número de teléfono ★	915961122
Dirección de e-mail	MARIARECEIVER@GMAIL.COM
Código del país para el móvil	España (+34)
Teléfono móvil del remitente	680482756
Dirección temporal	
Políti	ica de privacidad
No c	lesea recibir información
Auto	riza compartir sus datos

ENVIA EL DINERO EN NOMBRE DE UN TERCERO?		
¿Envía el dinero en nombre de No una tercera persona? ★	$\checkmark$	

NOTA: Siempre habrá que seleccionar "NO" debido a que Western Union no admite envíos a nombre de un tercero ni autorizaciones.
<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	37

DOCUMENTO DE IDENTIF	CACIÓN	
Identificación Principal		
Tipo de Documento*	Pasaporte	~
Número de documento ★	ET999901	
Yo, e	l agente representante, he verificado la informa	ación identificativa del cliente*
Fecha de Nacimiento	03/07/1993	
País de expedición*	Ucrania	~
¿Tiene la ID una fecha de expi	ración?	
Fecha de caducidad ★ (dd/mm/aaaa)	02/01/2023	
Situación laboral★	Empleado	<b>v</b>
Nombre del empleador	MARIA RECIVER	
Sector industrial*	Administración / Servicios en instalaciones	~
Motivo de la transacción ★	Regalo	<b>v</b>
Origen de los fondos ★	Ahorro	~
Relación con el destinatario ★	Familia 🗸	
País de Nacimiento ★	Ucrania	~
País de nacionalidad ★	Ucrania	$\checkmark$
		Registrar •

Cómo se puede observar todos los campos son obligatorios, una vez cumplimentados seleccionamos en "*Registra*r"

Automáticamente el sistema devuelve el siguiente mensaje con el número de Gold Card generado.



El número de Gold Card ha sido asignado : 269232836

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	38

## 4. TRANSFERENCIA DE DINERO QUE SUPERA LOS 3.000 EUROS EN EL ÚLTIMO TRIMESTRE NATURAL (90 DÍAS ANTERIORES)

Tanto si el cliente dispone de tarjeta de WUCARD, como si no dispone de ella, y una vez que se han grabado todos los datos en el sistema para realizar la transferencia, y pulsamos el botón enviar dinero, puede ocurrir que el sistema devuelva el siguiente mensaje en la parte superior del envío: R8024-TRXN RECHAZADA, CLIENTE SUPERA LIM TRIM

WESTERN Point of S	Sale		Usuario operador	: 311   Terminal <u>LY/T</u>   )	Cerrar sesión (F1)
F5 ENVIAR	Enviar dinero	narcados con \star			
F6 RECIBIR	Corregir los siguientes erro	res antes de continuar. A CLIENTE SUPERALIUITRI	M		
F10 INICIO	BÜSQUEDA DEL REMIT	ENTE			_
OTROS SERVICIOS	ی اللہ Numero de Gold Card	Desea inscribir al remitente?			
RESUMEN DE	Número de documento	123455789	0		
Remitente CRISTINA FERRER	Nombre *	CRISTINA	Apellido *	FERRER	

Por el contrario, puede ocurrir lo mismo en una transferencia de pago pero con distinto contexto:

F5 ENVIAR	Envlar dinero			
	Los campos obligatorios están mi	aroados con *		
F6 RECIBIR	Corregir los siguientes error	es antes de continuar.		
F10 INICIO	UD055 - CALL CSC F	OR FURTHER I	NFORMATION ON	MT
	BUSQUEDA DEL REMITE	NTE	20	
OTROS SERVICIOS	Numero de Gold Card	esea inscribit al remiter	de?	
			0	

En ambos casos, este mensaje significa que:

Es una operación que, sumada a otras realizadas por el mismo cliente durante el último trimestre natural supera la cantidad de 3.000 €. El sistema tiene en cuenta las operaciones realizadas a través de giro internacional (Giro UPU, Euro Giro) y Western Union, en el resto de entidades de envío de dinero, en un trimestre natural.

En estos casos, el empleado debe informar al cliente que ésta operación está sujeta a medidas adicionales.



# MANUAL DE USUARIO WESTERN UNION (WUPOS)

# 5. MENSAJES QUE APARECEN EN LA APLICACIÓN DE WUPOSPARA EL CUMPLIMIENTODE LA NORMATIVA

# 5.1. SUPERACIÓN DEL LÍMITE DIARIO: A0308 TRANSACCION SOBRE LÍMITE DE SPLIT

Al igual que en el caso anterior, se han insertado todos los datos necesarios para realizar una transferencia de dinero por medio de Western Union, y cuando pulsamos el botón de enviar dinero el sistema nos avisa de un nuevo mensaje de error.

El cliente supera el límite de envío de **3.000** € como máximo, **bien en una única operación o en varias operaciones en un mismo día**. El sistema tiene en cuenta las operaciones realizadas a través de giro internacional (Giro UPU y Eurogiro) y Western Union en la red del resto de entidades de envío de dinero.

El mensaje de error que aparece es el siguiente:

## A0308 TRANSACCIÓN SOBRE EL LIMITE SPLIT

El texto aparece en la parte superior de la pantalla de WUPOS, después de haber intentado el envío de la transacción:

Enviar dinero
Los campos obligatorios están marcados con ★
Corregir los siguientes errores antes de continuar.
A0308 - A0308 Transaccon sobre el limite Split

En este caso habrá que comunicar al cliente que no es posible realizar su envío, por haber traspasado su límite por día/persona de 3.000 €.

# 5.2. TRANSACCIONES BLOQUEADAS:

Puede que cuando vayamos a procesar la transferencia, el sistema nos devuelva el siguiente mensaje de error en la parte superior.

## A0304 TRANSACCION RECHAZADA CONTACTE A SU CSC

Esto significa que el cliente NO PUEDE REALIZAR LA TRANSFERENCIA DE DINERO YA QUE HA SIDO BLOQUEADA.



<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	40

# 5.3. POSIBLE DUPLICADO DE LA TRANSFERENCIA

Este error es una medida de seguridad para que una transferencia no sea duplicada. Pueden darse dos casos:

1. Al realizar un envío la aplicación se queda bloqueada porque el servidor del sistema no está funcionando bien y Wupos se cierra. En este caso muchas veces pensamos que como el MTCN no ha salido en pantalla la transferencia no se ha realizado.

Al no tener el MTCN el empleado de la oficina procede a realizar de nuevo el envío, si el sistema anteriormente **SI ADMITIÓ** el envío saldrá un error indicando "Posible duplicado del MTCN 123-456-7890.

**NOTA-**. Para comprobar que una transferencia se ha realizado o no en el sistema hay que llamar siempre al **CALL CENTER**.

2. El remitente haga dos transferencias a distintos países o beneficiarios con cantidad semejante y por seguridad lo detecte también como un posible duplicado. En este caso sólo habrá que validar en la siguiente opción que No es posible duplicado. Para ello debemos de estar seguros llamando al CALL CENTER.

Enviar dinero	
os campos obligatorios estan marcados con \star	
Debe corregir los siguientes errores antes de continuar.	
Esta transferencia es una posible duplicación de 4044847563, por favor indique si usted todavía desea ( transferencia.	enviar esta
DATOS DEL AGENTE	
Enviar dinero a nombre de un agente diferente	

País de pago ★	Estados Unidos - Dólar est	adounidense 💌	
Tipo de cambio	1 EUR = 1,317442 USD		
Cantidad de envio ★	1,00	Cantidad a recibir \star	1,32
Comision	10,50		(hodewick)
Cantidad total ★	11,50		
Estado ★	TEXAS	*	
Añadir detalles de promoc	ion		
Añadir detalles de promoc	on Reemplazar la transferencia de c	ontrol de duplicados	



# 6. PROCESO PARA PAGAR DINERO

### 6.1. FORMULARIO RÁPIDO PARA PAGAR DINERO (opcional)

El impreso de pagar dinero será un impreso de formulario rápido de pago. Donde el cliente beneficiario puede optar por escribir los datos de la transferencia para que al empleado de la oficina le sirva como guía rápida.

## 6.2. ANTES DE PAGAR CON WUPOS

Antes de realizar un pago, el beneficiario en cuestión debe cumplir varios requisitos: Tener una identificación válida.

Conocer el nombre del remitente Conocer el país origen de la transferencia

Conocer el importe de la cantidad a cobrar +/- 10% Aportar el MTCN de la transferencia. Haber completado y firmado el formulario rápido de pago.

Si el documento presentado está fuera del plazo de validez, no es posible el pago.

### 6.3. ¿CÓMO CUMPLIMENTAR EL IMPRESO PARA RECIBIR DINERO?

(Este formulario no es obligatorio de cumplimentar)

# 6.3.1. Campos de formulario rápido de recibir dinero a cumplimentar por el cliente beneficiario en el caso que éste lo rellene.

> Número de la tarjeta Western Union, si dispone de ella.

> Nombre: si el nombre del remitente es compuesto, el beneficiario debe incluir el segundo nombre, separándolo del primero.

> pellidos: Si el remitente tiene dos apellidos, deben constar los dos apellidos.

> Resumiendo, el cliente beneficiario debe hacer constar los datos del remitente en el formulario rápido de envío exactamente como está grabado en Wupos.

- Ciudad de origen.
- País, ciudad de donde procede el dinero.
- Cantidad aproximada (+/- 10%) a recibir en moneda local o euros.
- Número de transferencia, obligatorio, MTCN.

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	42

NOTA-. Tenemos que informar al remitente que debe escribir su nombre de la misma manera que aparece en su documento de identidad e informar al beneficiario del nombre completo.

Por el contrario, el remitente debe hacer constar los datos del beneficiario de la misma manera que figura en la documentación del beneficiario.

Mensaje, si tuviera alguno la transferencia.

### 6.3.2. Campos a cumplimentar por la oficina:

El empleado de la oficina únicamente se limitará a verificar los datos que el cliente beneficiario a escrito en el formulario rápido de pago.

Previamente el empleado de la oficina verificará, que el cliente beneficiario entrega un documento válido y en vigor.

### 6.4. COMPROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

A continuación se le solicita al cliente beneficiario una documentación válida para su identificación y se cotejan todos los datos del beneficiario. SE HABILITARÁ UN DISPOSITIVO EN TODAS LA OFICINAS PARA ESCANEAR LA DOCUMENTACIÓN APORTADA

El empleado de admisión debe escanear el documento de identificación. Es necesario escanear el documento todas las veces que se realice una transferencia pese a que el cliente haya realizado envíos/pagos anteriormente con ese mismo documento. En este caso, el documento tiene que ser verificado por el empleado de Correos y comprobar que los datos en pantalla coinciden con la persona que tenemos en ventanilla y que es un documento válido. Para validar este proceso se clikeará en el siguiente campo dentro de la información del beneficiario.

NOTA\_ SIEMPRE habrá que adjuntar el documento del cliente a Wupos, esté o no registrado.

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	43

### 6.5. PAGAR DINERO CON WUPOS.

Una vez dentro del sistema operativo WUPOS, los pasos a realizar son los siguientes: Hacemos clic en el icono de Recibir dinero o pulsamos la tecla de función F6, para localizar la transacción.

F5	ENVIAR
F6	RECIBIR
F10	INICIO
×	OTROS SERVICIOS

A continuación aparece la pantalla de "búsqueda de pago de dinero". Previamente se introduce el número de control (MTCN).

F5 ENVIAR	Pago de trans	acciones	
	BÚSQUEDA DE	TRANSFERENCIA	
F6 RECIBIR	MTCN	087-022-9635	
F10 INICIO			Buscar 💽
• OTROS SERVICIOS			

Si el cliente no nos aporta el MTCN de la transacción, NO será posible su búsqueda. En ella introducimos el MTCN de la transferencia y se pulsará el botón de Búsqueda.

Si un MTCN es incorrecto, o el dinero no está en España, o ya está pagada la transacción, vuelve a aparecer la pantalla con un mensaje de advertencia, indicando que no se encontraron registros.

El MTCN No se puede localizar, por lo que el empleado de la oficina informará al cliente que se ponga en contacto con la persona que le envía el dinero, para que le facilite el MTCN correcto.

### Pago de transacciones

BÚSQUEDA DE TRANSF	ERENCIA	_	
MTCN	675-515-2325		
Resultados No se encontraron las transfere	ncias	Buscar	•

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN		12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	44

Si la búsqueda resulta satisfactoria, la ventana de pago informa del

- > MTCN
- > Nombre del remitente
- > Nombre del beneficiario
- > Importe a pagar
- > Moneda de pago
- > Estado de la transacción
- > W/C.- Hill Call, transacción disponible para el pago
- > Paid Transacción que ya ha sido pagada.

Pago de transacciones						
BÚSQUEDA	DE TRANSFERE	NCIA				
MTCN	0	87-022-9635				
Resultados						Buscar 💽
MTCN	Remitente	Beneficiario	Cantidad a pagar	Moneda de pago	Estado del pago	Accion
087-022-9635	CRISTINA ESPERA GOMEZ FERRER	LUIS SERRANO CABRERA	EUR 1,00	EUR	W/C	Pago •

Para realizar el pago de la misma se pulsará el botón de *Pago*, y aparece la siguiente pantalla, donde antes de insertar cualquier dato en el sistema, debemos comprobar que la información proporcionada por el beneficiario coincide exactamente con la información que aparece en el sistema.

	Pagar dinero			
	Los campos obligatorios e	están marcados con ★		
F6 RECIBIR	DATOS DEL PAGO			
	MTCN	087-022-9635		
E10 INICIO	Cantidad enviada	1,00	Moneda de envío	Euro
	Cantidad a pagar	1,00	Moneda de pago	Euro
OTRUS SERVICIUS	DATOS DEL REMIT	ENTE		
	Nombre	CRISTINA ESPERA		
	Paterno	GOMEZ	Materno	FERRER
	Calle/número	VIA DUBLIN 7		
	Ciudad	MADRID	Provincia	MADRID
RESUMEN DE	Código postal	28070		
	País de origen	España		
Pomitonto CRISTINA ESPERA GO	Número de teléfono	34 915963706		
Reneficiario LUIS SERRANO CARR				
Origen Esp	aña INFORMACIÓN DEL	AGENTE DE ORIGEN		
Destino de pago Esp		MADDID171	Daie	Secio
Captidad enviada EUB 1	Encha/Hora do opvío	10/01/2017 07:20 AM EST	Fuis	opani
Tipo de cambio	r cellamora de envio	10/01/2011 01:38 AM E01		
1 EUR = 1,0000000 E	DATOS DEL BENEF	ICIARIO		
Cantidad pagada EUR 1	Nombre	LUIS		
	Daterno	REPRANO		

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	45
			•
	INFORMACIÓN DEL AGENTE DE ORIGEN		
RESUMEN DE TRANSFERENCIA	Ciudad/Localidad MADRID171 País	Spain	

TRANSFERENCIA	Fecha/Hora de envío	10/01/2017 07:39 AM EST
tente CRISTINA ESPERA GO	DATOS DEL BENER	
ficiario LUIS SERRANO CABRE	DATOS DEL DENEL	
España	Nombre	LUIS
o de pago España	Paterno	SERRANO
ad enviada EUR 1,00	Materno	CABRERA
e cambio 1 EUR = 1,0000000 EUR	BÚSQUEDA DE DES	STINATARIO
ad pagada EUR 1,00	Nombre	LUIS
	Paterno	SERRANO
	Materno	CABRERA
	Seleccione una de la ¡Atención! Si la búsque:  ID Númer Información sobre ID	as siguientes opciones:* da del cliente por por ID no es correcta, por favor busque de nuevo por la opción alternativa ro de My WU o tarjeta Gold Card O Numero de telefono
	r or lavor selectione	Buscar

Comprobados todos los datos, realizaremos la búsqueda del cliente beneficiario cumplimentando una de las opciones de *Búsqueda de destinatario:* 

- ID + Información sobre ID
- Número de My WU o tarjeta Gold Card
- Nº de teléfono

### En este caso vamos a realizar la búsqueda por número de ID

BÚSQUEDA DE DESTINATARIO	_	_	_		
Nombre LUIS	UIS				
Paterno SERR	SERRANO				
Materno CABR	ERA				
Seleccione una de las siguientes ¡Atención! Si la búsqueda del cliente p ID O Número de My WU o	opciones:★ or por ID no es correcta, tarjeta Gold Card (	por favor busque de nuevo por la oj ) Numero de telefono	oción alternativa		
	Nombre	Domicilio		Numero de telefono	
Documento de identidad emitido por e	Nuevo beneficiario				
	Test	VIA DUBLIN 7, MADRID, MA 28042	DRID, ES,	915963706	
	Cristina Espera	VIA DUBLIN 7, MADRID, MA 28070	DRID, ES,	915963706	
	Cristina Gomez	VIA DUBLIN 7, MADRID, MA 28070	DRID, ES,	915963706	

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
(SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	46

# Si el cliente está registrado o a utilizar el servicio de Western Union el sistema Wupos volcará algunos datos del mismo.

RECEPTOR DE LA DIREC	CIÓN
País de residencia ★	Espana 🗸
Código postal*	28070
Provincia*	MADRID
Ciudad★	MADRID
Calle/número*	VIA DUBLIN 7
Dirección	
Código de país	España (+34)
Número de teléfono ★	915963706
Dirección de e-mail	
Código del país para el móvil	España (+34) 🗸
Teléfono móvil del remitente	680324807
Dirección temporal	

Verifica toda la información, tanto del beneficiario, como del remitente, así como el origen de la transferencia y el dinero a pagar + / - 10%, y si todo es correcto.

Si la información no coincide, se informará al beneficiario que confirme los detalles de la transacción con el remitente, pues hay discrepancias de datos.

Si la información proporcionada coincide se seguirán los siguientes pasos.

Insertar información del destinatario en el campo "RECEPTOR DE LA DIRECCIÓN":

Si el cliente tiene dirección temporal, se introducirán en el sistema ambas direcciones. Es decir, en la parte *datos del remitente* se introduce el domicilio que figura en la documentación, sin embargo, en *dirección temporal* se podrá introducir el domicilio donde esté actualmente residiendo el cliente remitente.

- > Calle
- > Dirección
- Ciudad
- > Provincia
- > Código postal
- > Código del país: Se refiere al prefijo internacional del teléfono. España es el +34
- > Número de teléfono
- > Dirección e-mail (si la aporta el cliente)
- > Teléfono Móvil del beneficiario
- > Fecha de nacimiento del beneficiario
- > Los campos con asterisco (\*) son obligatorios

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
E.	UNION (WUPOS)	Página	47

Se completará la pantalla correspondiente a los datos del documento que aporta el cliente

- > Tipo de documento
- > Número de documento
- > El agente verifico los datos del cliente
- > País de emisión del documento
- > Fecha de caducidad del documento de identificación
- > Fecha de emisión del documento de identificación
- > Motivo de la transferencia
- o Turismo
- Emigración
- o Otros
- > Comentarios (si los hubiera)
- > País de nacimiento del beneficiario
- > Nacionalidad del beneficiario

A continuación el sistema realizará la siguiente pregunta, ¿envía el dinero en nombre de un tercero? No/Sí.

NOTA: Siempre habrá que seleccionar "NO" debido a que Western Union no admite envíos a nombre de un tercero ni autorizaciones.

ENVIA EL DINERO EN NOMBRE DE UN TERCERO?				
¿Envía el dinero en nombre de una tercera persona? ★	Por favor seleccione No Sí			

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	48

ENVIA EL DINERO EN NO	MBRE DE UN TERCERO?
¿Envía el dinero en nombre de una tercera persona? ★	Por favor seleccione
DOCUMENTO DE IDENTIF	ICACIÓN
Identificación Principal	
Tipo de Documento*	✓
Número de documento ★	
Yo, e	el agente representante, he verificado la información identificativa del cliente*
Fecha de Nacimiento ★ (dd/mm/aaaa)	
País de expedición*	Por favor seleccione
¿Tiene la ID una fecha de exp	ración?
Fecha de caducidad ★ (dd/mm/aaaa)	
Motivo de la transacción ★	Por favor seleccione
País de Nacimiento ★	Por favor seleccione
País de nacionalidad ★	Por favor seleccione
	El cliente ha aceptado los Términos y condiciones
Cancelar	Pagar ahora 💿

Importante seleccionar en "*El cliente ha aceptado los Término y condiciones*" para que se habilite la opción de Pagar ahora.

Al seleccionar en Pagar ahora el sismeta muestra la siguiente pantalla emergente y pulsamos siempre en Ejecutar.

¿Desea	ejecuta	ar esta apl	icación?	×
	<i>k</i>	Nombre:	SignApplet	
Viv	2	Publicador:	Western Union Holdings Inc.	
9		De:	https://wupos.westernunion.com	
Esta aplica computad publicador	ación se ejec ora y su info '.	cutará con acce ormación person	so no restringido y puede poner en peligro su al. Ejecute esta aplicación sólo si confía en el	
Confia	r siempre er	n el contenido de	e este publicador	
<b>1</b>	lás informac	ión	Ejecutar Cancelar	

Se activará la tableta digitalizadora Wacom para que procedamos a validar la firma del empleado que está realizando la transacción y recoger la firma de cliente.

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	49

Captura Firma Agente Número Operador: 222 Nombre Operador: CRISTINA GOMEZ FERRER

Su firma es obligatoria para poder realizar transacciones. Por



<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	50

Cargamos la firma al servidor de Wupos y automáticamente aparece siguiente el error "Captura de ID/Documento" para poder escanear dicho documento aportado por el cliente:

Pagar dinero
Los campos obligatorios están marcados con ★
Corregir los siguientes errores antes de continuar.
Debe capturar una ID con foto.
CAPTURA DE ID/DOCUMENTO
En nuestros esfuerzos por cumplir con las leyes aplicables para transmisiones de dinero, requerimos esta información para ciertos tipos de transacciones.
Empleamos las protecciones adecuadas para proteger sus datos.
Haga clic en "Capturar" a continuación para capturar documentos. 🖈
Debe capturar una ID con foto.
Capturar
El cliente ha aceptado los Términos y condiciones
Cancelar Pagar ahora •

### Nota, antes de Capturar, acceder a Gescan:



Para ello acceder al escritorio y abrir GESCAN APP: (Escaneo de imágenes) Cuando se vayan a realizar operaciones de WESTERN UNION siempre se tiene que seguir este orden de actuación: Abrir la aplicación GESCAN APP y seleccionar WUPOS

Seleccionar en Capturar

Una vez escaneada la documentación en Gescan, ahora sí seleccionamos en CAPTURAR.

Se habilita la siguiente pantalla emergente para la subida del documento de Wupos

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	51

# Documento captura

Tipo de documento	Сар	oturado?
Tipo de documentación	Ν	
		Completa
Seleccionar para ir a la car	oeta donde estár	n guardadas las imágenes

Adjuntar la documentación del cliente (según tipo de documento) por anverso y reverso. Se muestran dos opciones a la hora de adjuntar la documentación.

1. Escanear: el documento no lo tenemos escaneado y se procede a ello en el momento 2. Explorar: el documento está escaneado previamente y lo tenemos guardado en nuestras carpetas destinadas para ello.

WESTERN UNION	🕖 Documento ca	otura
Haga click en la imagen de abajo para editar	eS332/403S Twain	Doc.Identidad emitid
	Anverso	Reverso
	Escanear o Explorar	Escanear o Explorar
		Subir todas las páginas Cancelar

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	52

a click en la gen de abajo a editar	eS332/4035 Twain	Doc.Identidad	emitid
	Anverso	Reverso	
6	LOCK SYND DACK DIE 151	1000000 100000 00 00 00 00 00 00 00 00 0	SKORISL
	ESPANA	All and the second seco	NL2
	A Restrict	A Stations	Sec. 1 20sec at
Ana C	GRIC AN AM	IDESPAPY10567 3410185M99010 LIGER0 <r105<<< td=""><td>7131158588M&lt;&lt;&lt;&lt;&lt;&lt;</td></r105<<<>	7131158588M<<<<<<
en la carla de la coloridad de La coloridad de la coloridad de La coloridad de la coloridad de	SEA713BOL		
	+- 9	•• +-	6-0
	Escanear de nuevo	Escanear de nue	vo o Explorar

En "escanear de nuevo" lo utilizaremos cuando la imagen del documento no sea clara o esté errónea, permitiendo adjuntar nuevamente la correcta.

Una vez se han adjuntado las dos imágenes (anverso y reverso) se habilita la siguiente pantalla emergente:

Si la documentación que se observa en pantalla es correcta seleccionamos en "*Sí, enviar todas las páginas*", por el contrario, si no fuera correcta seleccionaríamos en "*No, seguir editando*" para cambiar dichas imágenes.

Está listo para subir todas las páginas?				
Al hacer click en "Sí" completará el proceso y enviará esas páginas a WU.Una vez enviadas, no podrá hacer ningún cambio				
Sí, enviar todas las páginas No, seguir editando				

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	53

Seleccionada la opción "*Sí, enviar todas las imágenes*", a continuación se muestra la siguiente pantalla en la que seleccionaremos "*Completado*"

WESTI UN	WESTERN WU Documento captura					
	Tipo de documento	Capturado?				
	Tipo de documentación	N				
			Completado			

Si la documentación adjunta es válida, Wupos devolverá el siguiente mensaje. A su vez seleccionaremos en "El cliente ha aceptado los Términos y condiciones" para que se habilite la opción Pagar ahora

CAPTURA DE ID/DOCUMENTO		
En nuestros esfuerzos por cumplir con las leyes aplicables para transmisiones de dinero, para ciertos tipos de transacciones.		requerimos esta información
Empleamos las protecciones adecuadas para proteger sus dato	S.	
Haga clic en "Capturar" a continuación para capturar documento	os.★	
La ID se capturó correctamente - Para simplificar la búsque todas las transacciones futuras.	or que presente la ID para	
		Capturar 📀
	El cliente ha acep	Capturar •

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
PI	UNION (WUPOS)	Página	54

Confirmar el pago, verificando con el cliente la cantidad a pagar.

Confirmar pago					
Por favor, confirme que los datos de pago son correctos					
Remitente	CRISTINA ESPERA GOMEZ FERRER				
Beneficiario	LUIS SERRANO CABRERA				
Origen	España				
Destino de pago	España				
Cantidad enviada	EUR 1,00				
Cantidad pagada	EUR 1,00				
Cancelar	Confirmar •				

# NOTA: Una vez que confirmemos la cantidad de la transacción el pago estará finalizado por completo en el sistema.

### Pantalla resumen del pago

ago de transacciones						
ulse aquí para ver e im	nprimir el recibo.					
LA SIGUIENTE TRA	ANSFERENCIA HA SIDO PAGADA	SATISFACTORIAME	NTE			
	MTCN: 087-	022-9635				
Fecha de presentación:	10/01/2017 02:08 CET					
País de destino	Espana	Moneda de destino	Euro			
Cantidad enviada	EUR 1,00	Tipo de cambio	1,000000			
Cantidad recibida	EUR 1,00					
INFORMACIÓN DE	L REMITENTE	_				
Nombre	CRISTINA ESPERA					
Paterno	GOMEZ	Materno	FERRER			
Dirección	VIA DUBLIN 7, MADRID, MADRID	Código postal	28070			
Teléfono	34 915963706	País de origen	España			
INFORMACIÓN DE	L BENEFICIARIO	_	_			
Nombre	LUIS					
Paterno	SERRANO					



Se habilita la siguiente pantalla emergente. Seleccionamos en imprimir para sacar el resguardo que genera Wupos

🖶 Imprimir	<b>×</b>
General Opciones	
Seleccionar impresora	
✓ Estado: Listo Imprimir a	III Preferencias
Ubicación: Comentario:	Buscar impresora
Intervalo de páginas	
Todo Núme	ero de copias: 1 🚔
Selección	
◎ Páginas: 1	tercalar
Escriba un solo número o intervalo de páginas. Por ejemplo: 5-12	112233
Imprimir	Cancelar Aplicar

Por último obtendremos el número de control (MTCN) con el resguardo en pantalla que acabamos de pagar. Debemos imprimir para dárselo al cliente como justificante del pago en la oficina.

NOTA Este es el impreso (formato PDF) se le entrega al cliente beneficiario tras imprimir.

Con este procedimiento de recogida de firma en el dispositivo WACOM, no será necesario que se almacene el formulario de Western Union en la oficina, independientemente si es de envío o si es de pago, pues la idea es de reducir en todo lo posible los almacenamientos en formato papel ya que esta información estará recogida en los servidores de Western Union.



Versión 04

Fecha

Fecha: 10-01-2017

# MANUAL DE USUARIO WESTERN

**UNION (WUPOS)** 

Página 56

12/05/2017

Imprima el recibo Close receipt						
WESTERN P	ara Recibir dinero - (	Copia del Cliente				
Beneficiario: LUIS SERRANO CABRERA	Remitente: CRISTINA ESPERA GOM	IEZ FERRER MTCN:	087-022-9635			
Dirección/Telefono:	Pregunta de verificación:	Fecha y hora	a: 10-01-2017 02:08 PM CET			
Obligatorio/Opcional VIA DUBLIN 7 MADRID 915983706	Respuesta:	Detalles age	nte: CORREOS Y TELEGRAFOS,C DUBLIN 7 PARQUE FERIAL JUAN CARLOS I, CAMPO DE LAS NACIONES			
	Mensaie:	Cantidad tot	al entregada: 1,00			
		Pais de Orig	en: España			
Tipo de identificación:Documento de identidad e por el go	mitido bierno					
Número de documento: 05309	4008	Total:	1,00 Euro			
		Tipo de cam	bio: 1,000000			
Motivo de la Transaccion: R	egalo	Cantidad y n 1,00	noneda a entregar en destino: ) Euro			
MARKETING: Si usted decide facilitar su correo e Union y socios. AVISO IMPORTANTE: Los términos y condic www.westernunion.es. Le aconsejamos leer los carácter personal antes de firmar este formulario. favor vea la información importante sobre tipos de Protéjase del fraude, sea cauteloso cuando un des En caso de que tenga una consulta en relación o líneas fijas y teléfonos públicos. Para Ilamadas de	MARKETING: Si usted decide facilitar su correo electrónico, con ello también consiente expresamente el mantenimiento al día sobre las últimas ofertas y noticias de Western Union y socios. AVISO IMPORTANTE: Los términos y condiciones se encuentran a su disposición en las oficinas de nuestros agentes así como en nuestra página web www.westernunion.es. Le aconsejamos leer los términos y condiciones, en especial los que limitan la responsabilidad de Western Union® y la protección de datos de carácter personal antes de firmar este formulario. Además de la comisión por la transferencia. Western Union® y suagentes gana minero en el cambio de moneda. Por favor vea la información importante sobre tipos de cambio y otras restricciones legales que pueden retrasar su transferencia incluidas en los términos y condiciones. Protéjase del firmar de, sea cauteloso cuando un desconocido le solicite un envío de dinero. No divulgue los detalles de esta transacción a tercora. En caso de que tenga una consulta en relación con el Servicio, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente llamando al 900633803 (Llamada gratuita desde					
		Firma del cliente:	Firma y sello del agente:			
La presente operación queda sujeta a encuentran a su disposición en las ofic en nuestra página web <u>www.westernur</u>	los términos y condiciones que se inas de nuestros agentes así como <u>ion.es</u>		NIP 123456			
Con su firma, usted confirma que la correcta y que ha leído y aceptado los y la información adicional disponible en	información que ha facilitado es términos y condiciones del servicio la oficina de nuestro agente.	$\langle \mathcal{L}_{n} \rangle$	A			

Para salir de ésta pantalla seleccionamos en "Close receipt"

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	57

#### Mensajes de aviso de una transacción

1- Puede ocurrir que vayamos a pagar una transacción y esté siendo pagada por otro terminal, en cuyo caso un mensaje aparece en la barra de estado informándonos de ese hecho: "Money Transfer being paid by another terminal."

Esto indica que otro terminal Western ha entrado en la transacción para pagarla hace muy poco tiempo. Por razones de seguridad no pueden entrar dos terminales en la misma transferencia al mismo tiempo, para pagarla. Esperad unos minutos y volved a buscar.

2- Otro mensaje de aviso puede ser que vayamos a pagar una transacción y ésta ya haya sido pagada al beneficiario, aparece el siguiente mensaje de aviso

Resultados No se encont	raron las transferen	cias	

3- Por último puede constar que el cliente haya superado el límite trimestral en un trimestre natural. El sistema devolverá el siguiente mensaje "U0055 – CALL CSC FOR FURTHER INFORMATION ON MT" (Este error significa lo mismo que R8024-trxn rechazada cliente supera lim trim. Se llevaría la misma operativa explicada anteriormente).

Podemos ver el historial de dicha transferencia desplegando el menú OTROS SERVICIOS >> pulsando Estado de transferencia que hay en el menú de la parte izquierda de la pantalla



Pantalla de Información

Estado de I	a transacciór	1				
BÚSQUEDA	DE TRANSFEREI	ICIA	_	_	_	_
MTCN	3	29-968-0249				
					Bus	
Resultados					Bus	car D
Resultados MTCN	Remitente	Beneficiario	Centidad	Moneda	Estado del pago	Accion

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	58

INFORMACIÓN DE LA TR	RANSFERENCIA		$\sim$
Número de Control de Transferencia de Dinero (MTCN, por sus siglas en Inglés)	329-968-0249	Estado del pago	PAD
Monto enviado	10.00	Divisa del remiter	nte Euro
Monto a pagar	10.00	Divisa del lugar de	e destino Euro
País de destino	Espana	Fecha de present	tación 12-06-2012 06:01 AM ED
Cargo por transferencia	4.90	Servicio de Carga	0.00
Total de Impuestos	0.00	Mensaje de carga	a 0.00
Total de lo recaudado	14.90		
REMITENTE	_		
Nombre de pila	CRISTINA	Apellido	FERRER
Calle/número	VIA DUBLIN		
Cludad	MADRID	Provincia	MADRID
Código postal	28048		
País de origen	Espana	Originario de la Ci	iudad MADRID171
DESTINATARIO			
Nombre	TEST TEST		
CHEQUE DETALLES			
Número de chequ	e	Cantidad	Cheque cobrado



Envíos y pagos se pueden volver a reimprimir

Esta pantalla consta de los siguientes datos:

> Descripción: oficina que ha grabado la transferencia, si han consultado la trasferencia o no, si está pagada, etc.

> Fecha de presentación: día en que se ha grabado la transferencia, se ha consultado o se ha pagado.

> Identificación del operador: número de operador personal que ha consultado la transferencia para cualquier tipo de proceso (pago, consulta, etc....)

> Terminales 1/2: terminar del ordenador.

> Número de cuenta en WU: número de cuenta de la oficina que ha consultado la transferencia.

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	59

### 6.5.1. INCIDENCIAS MÁS COMUNES "EN LOS PAGOS"

Al hacer "un envío de dinero", el operador de Western Union de origen puede cometer ligeros errores que incidirán en la oficina de destino a la hora de realizar el pago. Para agilizar los pagos, en estos casos, deben tenerse en cuenta los siguientes supuestos, además de ser imprescindible que el beneficiario presente una documentación válida. Supuesto 1.- Si el nombre o apellidos del beneficiario está escrito erróneamente (de 1 hasta 3 letras), se puede pagar si se cumple que:

Los Nombres o Apellidos (no ambos) del beneficiario no tienen más de 3 letras

equivocadas. El género del nombre y/o apellido no cambia por las letras equivocadas.

La transacción es inferior a 1.000 \$.

El beneficiario sabe el origen de la transferencia (ciudad y

país). El beneficiario sabe la cantidad aproximada (+ / - 10%).

El beneficiario sabe quién le envía este dinero.

Se presenta con un documento de identificación válido y no caducado.

Conoce el número de la transferencia (MTCN), imprescindible para realizar un pago.

Ejemplos:

- ✓ De: Eric Espinoza Montoya.
- ✓ A: Erick Espinosa Montoya.
- ✓ De: Mari Jonson White.
- ✓ A: Mary Johnson White.
- ✓ De: Teresa Bonilla Camacho.
- ✓ A: Teresita Bonilla Camacho.
- ✓ De: Edemary Alvarado Sequeiro.
- ✓ A: Hedemarie Alvarado Sequeiro.

✓ De: Jorge Santos Cabral.

✓ A: George Santos Cabral.
Supuesto 2 Si el nombre del remitente y beneficiario están
invertidos.
Supuesto 3 Si falta alguno de los apellidos del beneficiario o remitente (Ej.: documento
pone



# MANUAL DE USUARIO WESTERN UNION (WUPOS)

Rodolfo Sibaja Ramírez, pero solo aparece Rodolfo Sibaja). Supuesto 4.- Si falta alguno de los nombres del beneficiario o remitente. (Ej.: documento figura Carlos Andrés Jiménez Soto, pero en sistema sólo aparece Carlos Jiménez Soto), se puede pagar si se cumple que:

El género del nombre no cambia por el nombre omitido.

La transacción es inferior a 1000 \$ (dólares).

El beneficiario sabe el origen de la transferencia (ciudad y

país). El beneficiario sabe la cantidad aproximada (+ / - 10%).

El beneficiario sabe quien le envía este dinero.

Se presenta con un documento de identificación válido y no caducado.

Conoce el número de control (MTCN). Imprescindible para realizar un

pago. Pone correctamente su firma en el formulario para recibir dinero.

Si se cumple todo lo anterior y después de los hechos queda determinado que hubo un error en la transacción, WU no tendrá al agente por responsable.

### Otros casos:

Supuesto 5.- Nombres del beneficiario Invertidos:

La pantalla pone Jorge Juan, sin embargo el cliente se presenta con documento que pone Juan Jorge. La Oficina Central de Correos debe pedir la verificación con el país remitente, por lo que las Oficinas de Correos deben contactar con dicha Oficina Central. *Supuesto 6.- Mismo remitente que beneficiario:* 

En caso de tener el mismo remitente que el beneficiario, la persona que se presenta ante la Oficina de Correos, deberá entregar, además de un documento de identificación válido, el recibo "PARA ENVIAR DINERO" comprobando que las firmas corresponden tanto en el documento presentado como en el formulario verde. Excepciones:

Si el beneficiario indica que viene de su cuenta bancaria (del extranjero) y se sabe todos los requisitos además del MTCN, no se les pedirá mostrar el Recibo Verde "Para Enviar Dinero". Este caso se podrá determinar porque los clientes suelen decir que el origen del dinero es su cuenta bancaria, pero en pantalla aparece su nombre.

En caso de que los nombres sean iguales pero el remitente es el padre y el beneficiario es el hijo, se debe de pedir que el remitente ponga debidamente todos los apellidos del hijo que demostrara la diferencia.

Supuesto 7.- Devolución de Principal: Envía Jorge Pérez a Manolo Ribera. Se presenta Jorge Pérez a cobrar el principal (devolución del Principal). No está obligado a presentarse en la misma agencia.



No está obligado a presentarse en agencia de su respectivo Agente (actuará como un pago normal).

La Oficina de Correos deberá llamar a la Oficina Central Correos (23867), comunicando la pretensión del remitente. Una vez obtenida la autorización, se puede realizar el pago. Para ello, la oficina de destino tiene que atenerse a las siguientes normas:

Jorge Pérez tiene que presentar el documento "Para enviar Dinero".

Verificar su documento y firma correspondiente a lo cumplimentado en el formulario verde.

Deberá rellenar un formulario. "Para Recibir Dinero" poniendo:

- Remitente: Jorge Pérez.
- Beneficiario: Jorge Pérez.

La oficina que devuelve el importe de la transferencia, guardará junto a su documentación de pago, el formulario de envío de dinero que le ha entregado el remitente.

# 7.SERVICIOS

Desde el menú principal de WUPOS se visualizan todos los servicios que dispone el sistema. Para ello se desplegará el botón OTROS SERVICIOS y se podrán ver

NION Point of S	sale			Usuario o	perador: 071	Terminal N8	H0 <u>Cerrors</u>	ksión (F1
	Bienvenid	o, operad	lor: 071					
6 ENVIAR	Ultimo ingreso:	01-03-2012 12	:46:44 GET [?]					
	Ultima salida: 0	1-08-2012 13:	10:37 CET					
RECIBIR								
	Atención a to	odos los aqu	entes					
_								
	NUCHOS AG	ENTES HAN	RECIBIDO COR	REOS ELECT	RONICOS IND	ICANDO QUE S	SUS CONTRAS	ENAS HA
	NUCHOS AS SIDO ROBAD	ENTES HAN	RECIBIDO COR ECESITAN HAC	REOS ELECT	RONICOS IND ENLACE DEL	CANDO QUE S	SUS CONTRAS	SENAS HA SUS
INICIO     OTROS SERVICIOS	NUCHOS AG SIDO ROBAD CONTRASEN	ENTES HAN DAS Y QUE N JAS', WU NO	RECIBIDO COR ECESITAN HAC ENVIO ESTOS (	REOS ELECT ER OLICK AL DORREOS ES	RONICOS IND ENLACE DEL TO ES UN FRA	IGANDO QUE S CORREO PARA AUDELNO HAG	SUS CONTRAS	SENAS HA SUS EL ENLAC
INICIO     OTROS SERVICIOS	NUCHOS AS BIDO ROBAD CONTRASEN Países de dest Esorita una can	ENTES HAN DAS Y QUE N JAS", WU NO ino frecuents	RECIBIDO COR ECEBITAN HAC ENVIO ESTOS ( es y típos de ca la teola TAB part	REOS ELECT ER CLICK AL DORREOS ES mbio	RONICOS IND ENLACE DEL ( TO ES UN FRA	IGANDO QUE S CORREO PARA NUDEL NO HAG	SUS CONTRAS A "PROTEGER AN CLICK EN	ENAS HA SUS EL ENLAC
OTROS SERVICIOS	MUCHOS AS SIDO ROBAD CONTRASEN Paíces de dest Escriba una can	ENTES HAN DAS Y QUE N LAS", WU NO ind frequents tidad y pulse	RECIBIDO COR ECEBITAN HAC ENVIO ESTOS ( re y tipos de ca la teola TAB part	REOS ELECT ER OLICK AL CORREOS ES mbio s ver la conve Tipo de	RONICOS IND ENLACE DEL ( TO ES UN FRA rsión.	CANDO QUE S CORREO PARA AUDELNO HAG	US CONTRAS L'PROTEGER AN CLICK EN	ENAS HA SUS EL ENLAC
INICIO OTROS SERVICIOS Blinscripción de Gold Card Dinformación del país	MUCHOS AS SIDO ROBAD CONTRASEN Paíces de dest Escriba una can Moneda de envito	ENTES HAN DAS Y QUE N LAS". WU NO ino frecuente tidad y pulse Pais	RECIBIDO COR ECEBITAN HAC ENVIO ESTOS ( se y tipos de ca la teola TAB para Moneda	REOS ELECT ER OLICK AL CORREOS ES notio tiver la conve Tipo de cambio	RONICOS IND ENLACE DEL ( TO ES UN FRA rsión. Cantidad a enviar	CORREO PARA CORREO PARA AUDELNO HAG Cantidad a recibir	US CONTRAS L'PROTEGER AN CLICK EN Comisión	ENAS HA SUS EL ENLAC
INICIO     OTROS SERVICIOS  Bjinscripción de Gold Card Djinformación del país BjiReprite de preferencies	NUCHOS AS SIDO ROBAC CONTRASEN Paíces de dest Escrite una can Moneda de enviro	ENTES HAN DAS Y QUE N LAS', WU NO ino frequents tridad y pulse Pals	RECIBIDO COR ECEBITAN HAC ENVIO ESTOS ( es y tipos de ca la teola TAB para Moneda Diman namou/	REOS ELECT ER OLICK AL CORREOS ES abio t ver la conve Tipo de cambio	RONICOS IND ENLACE DEL TO ES UN FRA relón. Cantidad a enviar	CANDO QUE S CORREO PARJ AUDELNO HAG	Comisión	ENAS HA SUS EL ENLAC Accid
INICIO     OTROS SERVICIOS     OTROS SERVICIOS     F8)Inscripción de Gold Card     F2)Información del país     F9)Reporte de     rorskreneiss     F4)Búsqueda de agente	NUCHOS AS SIDO ROBAD CONTRASEN Paíces de dest Escrito una can Moneda de enviro EUR	ENTES HAN DAS Y QUE N IAS', WU NO ino frequents tridad y pulse Pals Namecos	RECIBIDO COR ECESITAN HAC ENVIO ESTOS ( is teola TAB part Moneda Diman namour (MAD)	REOS ELECT ER CLICK AL CORREOS ES mbio s ver la conve Tipo de cambio 10.730314	RONICOS IND ENLACE DEL TO ES UN FRA rsión. Cantidad a enviar	CANDO DUE S CORREO PARA AUDEI NO HAG Cantidad a recibir	SUS CONTRAS A 'PROTEGER AN CLICK EN Comisión	ENAS HA SUS EL ENLAC Accia
INICIO     INICIO     OTROS SERVICIOS     OTROS SERVICIOS     F8)Inscripción de Gold Card     F2)Información del país     F9)Reporte de     ansisterencias     F9)Reporte de     ansisterencias     Cambiar clave	NUCHOS AG SIDO ROBAC CONTRASEN Países de dest Escrite una can Moneda de envio Eur	ENTES HAN DAS Y QUE N HAS', WU NO Ino frequents tidad y pulse Pals Namecos	RECIBIDO COR ECESITAN HAC ENVIO ESTOS ( es y tipos de es is teols TAB par Moneda Dimes nerroquí (MAD)	REOS ELECT ER CLICK AL CORREOS ES mibio s ver la conve Tipo de cambio 10.79314	RONICOS IND ENLACE DEL ( TO ES UN FRA rolón. Cantidad a entviar	CANDO QUE S CORREO PARA UDEI NO HAG Cantidad a recibir	SUS CONTRAS A TPROTEGER AN CLICK EN Comisión	ENAS H/ SUS EL ENLA Acci



### 7.1 DIRECT TO BANK

El servicio Western Union Money Transfer® Direct to Bank ofrece a los consumidores una manera sencilla y cómoda de enviar fondos directamente a la cuenta bancaria cualificada del beneficiario.

El dinero es depositado en la cuenta bancaria del receptor entre en minutos y 3 días.

El Remitente deberá suministrar los siguientes detalles:

- Nombre del receptor según aparece como titular de la cuenta bancaria.
- El nombre del banco del receptor
- Número de Cuenta del receptor
- Detalles adicionales pueden variar dependiendo del banco y del país de pago

Cómo sabe el beneficiario que los fondos han sido depositados en su cuenta bancaria:

• El Remitente recibirá una notificación por SMS informando del éxito de la transacción.

• El Beneficiario puede contactar con su banco o comprobar sus extractos para verificar el depósito.

Los países que ofrecen este servicio son:

- > Andorra
- Australia
- Austria
- Bangladesh
- Bahrain
- Belgium
- Brazil
- Bulgaria
- China
- Cyprus
- Czech Republic
- Denmark
- Egypt
- Estonia
- Finland
- France
- Germany
- > Greece
- Hungary
- India
- Indonesia
- Ireland
- Italy
- Liechtenstein
- Japan
- Latvia
- Lithuania
- Luxembourg
- Malaysia
- > Malta
- Morocco

	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
<b>E</b>	UNION (WUPOS)	Página	63

- Netherlands
- New Zealand
- Nigeria
- Norway
- Pakistan
- Philippines
- Poland
- Portugal
- Romania
- Singapore
- Slovak Republic
- Slovenia
- Spain
- Sri Lanka
- Sweden
- Switzerland
- Thailand
- Turkey
- United Arab Emirates
- United States of America
- United Kingdom
- Vietnam

IMPORTANTE: Aunque técnicamente es posible realizar esta operación a una cuenta en España, el servicio de Direct to Bank NO permite que este servicio sea empleado con cuentas de España.

#### Seleccionar entidad bancaria

SERVICIOS DE ENTREGA		
Servicio de entrega	DIRECT TO BANK	*
Se espera depósito el mismo o	día o al día siguiente en la cuenta del recepto	or
Si el Cliente no proporciona el o desplegable para Estado, Ciud	código IFSC, por favor utilice la siguiente lista ad y Sucursal para generar el código IFSC.	а
Nombre del banco ★	Por favor seleccione	*
Estado de la Sucursal	Por favor seleccione	~
Ciudad de la Sucursal	Por favor seleccione	*
Nombre de la Sucursal	Por favor seleccione	*
Código IFSC ★		
Número de cuenta ★		
Propósito de transferencia ★	Por favor seleccione	*

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	64

Una vez seleccionada la entidad bancaria habrá que cumplimentar los siguientes campos para obtener el código IFSC en caso de que el cliente remitente no lo aporte:

- Nombre del banco Estado
- de la sucursal Ciudad de la
- sucursal Nombre del
- sucursal
- Código IFSC (lo genera el sistema de manera automática una vez estén cumplimentados el resto de campos)
- Número de cuenta
- Propósito de la transferencia

SERVICIOS DE ENTREGA		_
Servicio de entrega	DIRECT TO BANK	*
Se espera depósito el mismo d	ía o al día siguiente en la cuenta del receptor	
Si el Cliente no proporciona el c desplegable para Estado, Ciuda	ódigo IFSC, por favor utilice la siguiente lista ad y Sucursal para generar el código IFSC.	
Nombre del banco ★	CITIBANK	*
Estado de la Sucursal	DELHI	*
Ciudad de la Sucursal	DELHI	*
Nombre de la Sucursal	NEW DELHI	*
Código IFSC ★	CITI0000002	
Número de cuenta ★	ES000000000000000000000000000000000000	
Propósito de transferencia ★	Soporte familiar / Ahorro	~

Por último, y de forma opcional, habrá que cumplimentar los campos del beneficiario; **Código de** *país del celular del beneficiario* y *celular del beneficiario*.

DATOS DEL BENEFICIARIO	
Nombre del beneficiario ★	Apellido ★
<u>Elija el formato</u>	
Código de país del celular del beneficiario	India (+91)
Celular del beneficiario	000000000000

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
P	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	65

# 7.2. INSCRIPCIÓN DE GOLD CARD.

Sirve para inscribir a un cliente en el programa de puntos de la tarjeta de Western Union. Cumplimentados todos los datos del sistema, WUPOS, asignará un número de tarjeta al cliente, donde se le irán acumulando puntos, para que éstos sean canjeados en futuras transacciones. Se recuerda que no se entrega tarjeta física al cliente.

(Detallado anteriormente en el punto 3.1.2. Clientes con tarjeta WUCARD)

# 7.3. INSCRIPCIÓN DE GOLD CARD A LA VEZ QUE SE REALIZA UN ENVÍO.

La inscripción de tarjeta Western a la vez que se hace un envío se realiza igual que un envío normal.

ī.

Sólo hay que seleccionar el campo "¿Desea inscribir al remitente?

BÚSQUEDA DEL REMITENTE	
Seleccione una de las siguientes opciones:*	
Atencioni Si la busqueda del cliente por por lo no es c	precta, por lavor busque de nuevo por la opcion alternativa
ID O Número de My WU o tarjeta Gold Care	Numero de telefono
Información sobre ID ★ Documento de identidad emitido por el gobierno	
Añadir nombre de clientes (Opcional):	
Nombre	Apellido
Elija el formato	
	Buscar
ر کو	al remitente?

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	66

Pueden ocurrir dos casos:

1. El cliente ha enviado otras veces pero no dispone de tarjeta Western Union: en este caso, Wupos reconoce todos los datos grabados del remitente. Sólo habrá que clikar en el campo inscribir tarjeta al remitente.

2. El cliente nunca ha enviado y no dispone de tarjeta Western Union: en este caso se tendrán que rellanar todos los campos del envío y clikar en el inscribir al remitente.

Una vez cumplimentado todos los datos, enviamos el dinero. En la pantalla resumen obtendremos el **número de la tarjeta Western Union** que se asocia al cliente junto con los puntos asignados.

Esta información consta en la pantalla resumen en INFORMACION DE LA GOLD CARD. Como se observa en la pantalla inferior vemos que consta el "Número de Gold Card 542205132 y Puntos obtenidos 5"

Esta información también aparece en el impreso "para enviar dinero – copia para el cliente" que se le entrega al cliente tras la impresión.

	MTCN: 8	21-409-1259	
echa de presentación:	06-12 0644A EDT		
Pais de destino	Marruecos	Moneda de destino	Dirham marroqui
Cantidad enviada	EUR 20,00	Tipo de cambio	10,713433
Cargo por transferencia	EUR 4,90	Cantidad recibida	MAD 214,27
Plus por cargos	EUR 0,00		
Fotal	EUR 24,90		
Servicio de entrega	DINERO EN MINUTOS		

INFORMACIÓN DE	el remitente		
Nombre Dirección	IRENE GEMA GRAN VIA, MADRID, MADRID	Apellido Código postal	FERRER 28043
Pais Teléfono	Espana +34 918763451		
DATOS DEL BENE	FICIARIO		
Nombre	JENIFER	Apellido	MONTEALEGRE



# 7.4. INFORMACIÓN DEL PAÍS.

En este apartado se puede consultar algunas de las restricciones o requerimientos de ciertos países y así aportar al remitente una información más detallada.



Sólo se ha de elegir el país de destino donde el cliente envía.

PAIS				
País	Argentina		Y	
				Información del pa
Moneda de pago	: Fesos Argentinos			
Moneda de envi	o: Pesos Argentinos			
USE LA FUNCION	F2 ZOOM PARA VER IN	FORMACION IMPO	RIANTE	
IMPORTANTE:				
*Temporalmente	solo se podrán real:	izar envios de	dinero:	
-De la red de	subagentes de WUFSA	a paises en	Norte América,	Centro América,
Sur América	y Caribe.			
RESTRICCIONES	DE ENVIO DEL GOBIERN	D:		
*Remitentes d	eben presentar ident:	ificación váli	da.	
*Las pregunta	s de verificación no	son permitida	s en Argentina.	
	de Familes, 2250 Deers	Acceptions of	or trepesción	DOT DETEODS

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	68

# 7.5. REPORTE DE TRANSFERENCIAS

En este apartado se pueden consultar los envíos con mayor detalle; fecha de envío, hora de envío, MTCN, remitente, beneficiario, enviar importe (importe enviado), importe bruto (importe total), tipo de cambio, recibir el importe (importe en la moneda local del país de destino), tipo de pago y reimpresión.

La búsqueda se puede realizar de dos maneras: por agente / por terminal.



### Búsqueda por TERMINAL

UNION	Point of Sale		Logarse operador: 311   Terminal N8H
	Reporte de transfe	erencias:	
	DATOS DEL AGENTE		
	View report for a differen	t agent	
	View report for a different	ERIO	
	View record for a different BUSQUEDA POR CRITE Desde	24/10/2011 T	
RVICIOS	View report for a different BUSQUEDA POR CRITE Desde Hasta	ERIO 24/10/2011 28/10/2011 28/10/2011 28	
RVICIOS	View report for a differen BUSQUEDA POR CRITE Desde Hesta Registro para: Cuenta /	ERIO 24/10/2011 28/10/2011 28/10/2011 A17070012	
RVICIOS	View report for a differen BUSQUEDA POR CRITE Desde Hasta Registro para: Cuenta / Grupo da	ERIO 24/10/2011 II 28/10/2011 II A17070012	

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
V.	UNION (WUPOS)	Página	69

UNION	IT Found of Gale	Logarae operation, and Terminal Notion
	Reporte de transferencias:	
	DATOS DEL AGENTE	
	View report for a slifferent agent	
	BUSQUEDA POR CRITERIO	
	Desde 24/10/2011	
KIUS	Hasta 28/10/2011	
	Registro para: Cuenta A17070012	
	Grupo de	
	C Agente C Termina	

									Expor	tar   Impri
TRANSA	CCIONES	ENVIADO								_
FECHA DE ENVÍO	HORA DE ENVÍO	MTCN	REMITEN TE	BENEFICI ARIO	ENVIAR IMPORTE	IMPORTE BRUTO	TIPO DE CAMBIO	RECIBIR EL IMPORTE	TIPO DE PAGO	Reimp mir recibo
25/10/2011	2:45 PM	463-424- 0812	CRISTINA GOMEZ	TEST TEST	EUR 0.50	EUR 6.00	11.01352	MAD 5.51	CASH	Reimpo
27/10/2011	2:23 FM	224-877- 9345	CRISTINA GOMEZ	TEST TEST	EUR 1.00	EUR 5.50	1.00000	EUR 1.00	CASH	Reimpo

FECHA DE Envio	HORA DE Envío	MTCN	REMITEN TE	BENEFICI	ENVIAR IMPORTE	IMPORTE BRUTO	TIPO DE CAMBIO	RECIBIR EL IMPORTE	TIPO DE Pago	Reimpri mir recibo
24/10/2011	11:45 AM	774-351- 7342	LUIS SERRANO CABRERA	ANTHONY	EUR 1.00	EUR 6.50	5.64124	ARS 5.84	CASH	Reimores
25/10/2011	2:45 PM	463-424- 0812	CRISTINA OOMEZ	TEST TEST	EUR 0.50	EUR 8.00	11.01392	MAD 5.51	CASH	Reimores
27/10/2011	2:23 PM	224-877-	CRISTINA COMEZ	TEST TEST	EUR 1,00	EUR 6,90	1,00000	EUR 1,00	CASH	Reimpres

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	70

INFORME DE TARJETA DE DÉBITO No hay transacciones de tarjetas de débito disponibles.
INFORME DIARIO DE TARJETA DE DÉBITO DEL AGENTE No hay transacciones de débito diarias disponibles del agente.
TRANSACCIONES PAGADAS No existen transferencias de pago
REPORTE DE TRANSFERENCIAS Reporte de transferencias : EUR 18,40

No hay tran	sacciones o	le tarjetas d	e débito di	sponbles.					
INFORME No hay tran	DIARIO DE sacciones (	TARJETA le débito dia	DE DÉBIT rias dispor	O DEL AGE	NTE ente.	-	-	-	-
TRANSAC	CIONES P/	AGADAS ias de pago	-	_	-	-	-	-	_
REPORTE Reporte de	DE TRANS	FERENCIA 88 : EUR 11	5.,90	-	-	-	-	-	-
			∖ I/ EI T	MPORT NVIAD RANSF	E DE T AS ME ERENO	TRANS ENOS L CIAS P	FEREN AS AGAD	NCIAS AS	
INFORME	DE EXCEF	PCIONES	λ Ι/ ΕΙ Τ	MPORT NVIAD RANSF	e de t As me Ereno	RANS NOS L CIAS P	FEREN _AS AGAD	NCIAS AS	
FECHA DE ENVIO	HORA DE Envio	PCIONES MTCN	↓ 1/ ЕІ Т	MPORT NVIAD RANSF BENEFICI ARIO	E DE T AS ME ERENO ENVIAR IMPORTE	RANS NOS L CIAS P IMPORTE BRUTO	FEREN AS AGAD TIPO DE CAMBIO	AS RECIBIR EL IMPORTE	TIPO DE PAGO
FECHA DE ENVIO 28/10/2011	HORA DE ENVIO 3:07 PM	CIONES MTCN 578-412-3408	UP.	MPORT NVIAD RANSF BENEFICI ARIO	E DE T AS ME ERENC ENVIAR IMPORTE EUR 1,00	RANS NOS L CIAS P IMPORTE BRUTO EUR 5, 90	FEREN AS AGAD TIPO DE CAMBIO	AS RECIBIR EL IMPORTE EUR 1,00	TIPO DE PAGO CABH
FECHA DE ENVIO 26/10/2011 TRANSA	HORA DE ENVIO 3.07 PM CCIONES R	CIONES MTCN 578-412-9408 EEMBOLS/ ANCELADA	OP. S11	MPORT NVIAD RANSF BENEFICI ARIO TEST TEST	E DE T AS ME ERENC ENVIAR IMPORTE EUR 1,00	RANS NOS L CIAS P IMPORTE BRUTO EUR 5.90	FEREN AS AGAD TIPO DE CAMBIO 1,00000	AS RECIBIR EL IMPORTE EUR 1,00	TIPO DE PAGO CASH



### Búsqueda por AGENTE

VESTERN	Point of Sale Logarse operador: 311   Terminal N8H0
	Reporte de transferencias:
	DATO'S DEL AGENTE View report for a different agent BUSQUEDA POR CRITERIO
RVICIOS	Desde ZUGO2011 TE Hasta 28/10/2011 TE Registro para: Ouenta A17070012
	Grupor De Gragente (* Terminal

DE ENVIO	HORA DE ENVÍO	MTCN	REMITEN TE	BENEFICI ARIO	ENVIAR IMPORTE	IMPORTE BRUTO	TIPO DE CAMBIO	RECIBIR EL IMPORTE	TIPO DE PAGO	Reimpri mir recibo
4/10/2011	11:45 AM	774-381- 7342	SERRANO CABRERA	ANTHONY	EUR 1,00	EUR 8,50	5,84124	ARS 5,84	CASH	Reimpresi
5/10/2011	2:45 PM	453-424- 0812		TEST TEST	EUR 0,50	EUR 0,00	11,01392	MAD 5,51	CASH	Reimpresi
27/10/2011	2:23 PM	224-877- 9349	CRISTINA GOMEZ	TEST TEST	EUR 1.00	EUR 5.90	1.00000	EUR 1.00	CASH	Reimoresi

INFORME DE TARJETA DE DÉBITO
No hay transacciones de tarjetas de débito disponibles.
INFORME DIARIO DE TARJETA DE DÉBITO DEL AGENTE
No hay transacciones de débito diarias disponibles del agente.
TRANSACCIONES PAGADAS
No existen transferencias de pago
REPORTE DE TRANSFERENCIAS
Reporte de transferencias : EUR 18,40



# 7.6. BÚSQUEDA DE AGENTES



En este apartado se podrán consultar los agentes de Western Union que pagan en el país de destino. Una vez seleccionado este apartado, pincharemos en "búsqueda de establecimiento".

WESTERN UNION moving money for better	España Inicio de sesión Registrarse (	Quiéries somos   Relacio	ones con inversores   Contacto   Ayuda rig ablecimiento Es <mark>ado de la transferencia</mark>			
-		Envie dinero online	Desde un punto de venta			
1	Desde 5€*	Únase a los millones de persi conflado en Western Union p	onas que durante 135 años han ara sus envios de dinero.			
W N	PANSEERENCIAS	Registrese gratis y comience a enviar dinero online hoy.				
BANK	CUENTA BANCARIA	<ul> <li>Su dinero en efectivo está</li> </ul>	disponible en más de 200 países			
	EN MARRUECOS	y territorios de todo el mun				
	Construction of the local division of the lo	Pague online con	(U)			
Jana (	MASINFORMACION 9	Preguntas frecuentes				
WESTERN UNION TAMBIÉN ORTIENE BEN	EFICIOS DE LA CONVERSIÓN DE DIVISAS	Envie dinero ahora				
			C D			
Inicio de sesión de usuarios registrad	los Consulta del esta	do del envio Calci	ular emrio de dinero en línea para			
Realice transacciones en dos sencillos p función "Enviar de nuevo".	asos con la Nombre del remits	Physical Segando Ca	ja un pais o territorio			
Phileros usuarios Suscribase aqui		apallito	Euro			
	Número de partro	i de envio de dinera (MTCN);				
		3				
<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04			
----------------------	----------------------------------	---------	------------			
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017			
	UNION (WUPOS)	Página	73			

Busco Agentes en	
Pais	Argentina
Realizar búsqueda por	
<ul> <li>Calle</li> </ul>	Utilice solamente caracteres latinos.
Calle (o intersección)	
Cludad	BUENOS AIRES
Código postal	
<ul> <li>Nombre del Agente</li> </ul>	
Mostrar resultados como	
<ul> <li>Mapa y lista</li> </ul>	
Sólo lista	
Número de resultados por página	
0 5	
• 10	
0 25	
O 50	
	Enviar 📀

La búsqueda de los establecimientos tiene varias opciones, pero la búsqueda más rápida se realiza indicando (como requisito mínimo) el PAÍS y CIUDAD de destino donde se realiza la transferencia. Una vez introducidos estos datos seleccionamos en "Enviar".

Puede indicar los establecimientos de dos maneras: situación en el mapa e información de los agentes (nombre de la agencia, ubicación, distancia, horarios, número de teléfono, etc.)

distancia		Ubicación	Servicios
1.98 km	1	CORREO CENTRO POSTAL INTERNACIONAL Antartido Argentina Y Comodoro Py-Retiro Capital Federal, 1104 +54-11-43161710 Mapa de carreteras e itinerarios Horario de hoy: 10:00 - 17:00 Horario de mañana: 10:00 - 17:00 + Mostrar horario de apertura	Envio de dinero
7.15 km	2	CORREO VILLA PORVENIR Galicio 635 Ville Parvenir, Buenos Aires B1870ZAA +54-11-42181593 Mapo de sarreteras e libreranos Horario de hoy: 10:00 - 19:00 Horario de mañana: 10:00 - 19:00 + Mostrar horario de apertura	Envio de dinero
9.93 km	3	BANCO COLUMBIA LANUS Alpolito Yingoyan 4765 Lanus, Buenos Aires 1824 +34+11-42252333 Mapa de carreteras e librerarios Horario de hoy: 10:00 - 15:00 Horario de mañana: 10:00 - 15:00 + Mostrar horario de apertura	Envio de dinero



# 7.7. INFORME DE ACTIVIDAD

Este es el reporte total de transferencias que la oficina debe sacar al final del día para su contabilidad.

Al igual que en el reporte de transferencias la búsqueda se puede realizar: por agente / por ID ventanilla.



 $\Sigma$  CARGOS TRANSFERENCIAS PAGADAS

CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	75



Seleccionando en "Printable" se exportaran todos los datos a un archivo para poder imprimir y adjuntar a la contabilidad de la oficina.



Volver							Imprimir
ctividad de ti	ransferencias de	dinero de We	stern Union 21/0	9/2012			$\smile$
OPERADOR 0	11 TERMINAL L	¥72					
	MTCN	Principal recibido	CARGOS POR ENVÍO	CARGOS POR MENSAJE Y ENTREGA	INPUESTOS	BRUTO	Principal pagado
	132-690-2372	3005.00	136.00	0.00	0.00	3141.00	0.00
	132-690-2372	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3005.00
	068-270-7220	400.00	29.00	0.00	0.00	429.00	0.00
REGISTRO	2	3405.00	165.00	0.00	0.00	3570.00	
Efectivo	2	3405.00	165.00	0.00	0.00	3570.00	
(A)D⊡bito	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
(D)⊡bito	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
(C)C	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
(E)xcpc	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
PAGADO	1				0.00		3005.00
ESUMEN DE	TERMINAL LY7T	•					
	MTCN	Principal recibido	CARGOS POR ENVÍO	CARGOS POR MENSAJE Y ENTREGA	IMPUESTOS	BRUTO	Principal pagado
REGISTRO	2	3405.00	165.00	0.00	0.00	3570.00	

# 7.8. FIRMA DEL USUARIO

Captura firma operador.

1. Hacer click en Otros Servicios / Firma del Usuario



2. Una vez seleccionado se muestra la ventana de captura de firmas "Firma del usuario".



3. Hacer click en el botón firmar.

20	
WESTEEN	Capital Prime Agenese Normer Describer 19
100 and	Norter Opender: SMANSA GASHT Gaffreise oblightetis pers perfor trailing transactioner, Avr Paver, Erma en la tablets shora
500 mm	
COLD COLD FAST	
CARE CARE	
100 mar	
TAR	

NOTA: Una vez firmado, introducir de manera manual el NIP del empleado para que salga registrado junto a la firma.

4.En la ventana WUPOS aparece el mensaje "Captura de firma en curso..."

WESTERN Capture For	u Aprile	
Winero De	estie: 104 value: 554/48.6.0/(107	11
10 1011	Su firma en obligatoria para poder realizar transacciatives. Por tovar, firma en la tableta aldea	20
100 auco	70000	
STO DATES		- 18
		- 18
400 BBC		- 18
FALS		- 18
INT ACTO		- 18
127 1841		- 10
BAPE -		- 18
		- 18
TRAN	Contract de Base verseen	- 18
122 PAGE	And	- 18
20000		

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
P.	UNION (WUPOS)	Página	78

5. La firmadora (DSP) muestra un reloj mientras se comunica con Wupos e inicializa.



6. Cuando la firmadora está lista se muestra la siguiente pantalla en el PAD. El operador firma en el PAD y pulsa *OK* (usar el lápiz de la firmadora para pulsar los botones).



7.La firma se muestra en WUPOS. Hacer click en el botón *Enviar* para subir la firma del operador que se utilizará más adelante.



<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	79

## NOTA IMPORTANTE:

La captura de la firma del agente (operador) sólo se realiza la primera vez, es decir, una vez que la firma queda registrada en WUPOS el operador de la oficina no tendrá que volverla a grabar, saldrá AUTOMÁTICAMENTE en el resto de envíos/pagos.

En el caso de que la firma esté mal registrada o se quiera volver a firmar porque no se haya incluido el NIP, se puede rectificar realizando la misma operación en Otros servicios/Firma del usuario.

# 7.9. COMO ESCANEAR EL DOCUMENTO DEL CLIENTE PARA ENVÍO/PAGO

El escaneo de documentación del cliente se hace igual para envíos como para pagos.

# 7.9.1. ENVIO DE DINERO / ESCANEAR DOCUMENTO.

Una vez que estamos enviando el dinero (*proceso explicado en el punto 3*) en el apartado "DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN" hay un campo que indica "IMAGEN DEL DOCUMENTO, HAGA CLIC AQUÍ PARA CARGAR IMAGEN". Existen dos casos:

1. El cliente nunca ha enviado y por lo tanto no hay ningún documento escaneado.

En este caso, el empleado de la oficina comprobará que el documento del cliente es un documento válido y en vigor. Verificado el documento, el empleado en la oficina procede a escanear el documento por el dispositivo habilitado para este fin. Se puede escanear antes de proceder el envío. Este documento se guarda como un archivo en formato jpg. o gif. en una carpeta destinada para ello, (previamente configurada por tecnología). Accedemos a esta carpeta y buscamos el documento escaneado, seleccionamos la imagen y pinchamos en INSERTAR (o browse).

NOTA-. Se podrán subir como máximo dos imágenes.

- Todos los documentos escaneados serán eliminados tras realizar la transacción.
- Comprobar imagen escaneada antes de adjuntarla en WUPOS. Una vez adjuntada no se puede comprobar la imagen subida.

Una vez adjuntada la imagen este documento ya queda registrado por el servidor de Wupos. Pese que la imagen cada vez que el cliente envíe se vuelque automáticamente en el sistema, hay que volverlo a escanear para adjuntarlo a Wupos (sea o no el mismo tipo de documento).

NOTA-. Debemos de asegurarnos de subir el documento correcto. VERIFICAR SIEMPRE EL ARCHIVO ANTES DE CARGARLO EN WUPOS. Una vez cargado no se puede visualizar la imagen subida.

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	80

2. El cliente ya está registrado en Wupos

Al realizar un envío, realizamos la búsqueda por una de las tres opciones que existen (número de Tarjeta Western, número de documento o nombre y apellidos). Al introducir estos datos, como ya sabemos, Wupos tiene grabados los datos del cliente si ha enviado anteriormente.

Una vez completado los campos de búsqueda del remitente, información de la transferencia y datos del remitente (se vuelcan en Wupos automáticamente) llegamos al documento de identificación. Aquí elegimos el tipo de documento que el cliente nos entrega verificando siempre que es un documento válido y en vigor.

Si el cliente entrega un documento ya registrado previamente, el sistema lo detecta automáticamente, cargándolo directamente a Wupos.

Para seguir con el envío debemos siempre clikar en "¿el agente verificó los datos del cliente?". Así el empleado de la oficina se asegura de que haber comprobado el documento del cliente físicamente siendo un documento válido y en vigor.

Nota \_ aunque Wupos reconozca el documento existen algunos campos que siempre deberemos rellenar: fecha de nacimiento, propósito de la transacción, ocupación, país de nacimiento y nacionalidad.

Tras este proceso, seguimos realizando el envío con normalidad hasta darnos el número de control (MTCN).

3. El cliente ya está registrado en Wupos pero entrega un documento diferente al habitual.

En este caso, al introducir los datos en la "Búsqueda del remitente" vemos que el cliente ya está registrado. Procedemos a seguir como un envío normal.

Al llegar al apartado de "Documento de identificación", si el cliente ha enviado siempre con un mismo documento y elegimos otro tipo de documento aportado al habitual, el sistema Wupos no volcará automáticamente ningún documento.

Esto sucede porque Wupos sólo tiene registrado un tipo de documento con ese remitente, por lo que al seleccionar en "tipo de documento" otro diferente no reconoce el documento aunque si reconozca el nombre del remitente. En este caso tendremos que escanear de nuevo el documento del cliente remitente, como si nunca hubiera enviado (este proceso se realiza igual que en el punto 1. El cliente nunca ha enviado y por lo tanto no hay ningún documento escaneado).

Una vez finalizada la transferencia los dos tipos de documento quedan registrados y guardados en el servidor de Wupos.

NOTA-.Al quedar los dos tipos de documento registrados, la próxima vez que el remitente envíe dinero el sistema reconocerá las dos identificaciones. Es decir, Wupos volcará el tipo de documento, según se seleccione uno u otro.

¡CUIDADO! Pese que Wupos vuelque el documento, siempre hay que volver a escanearlo otra vez y adjuntarlo de nuevo.

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	81

## 7.9.2. PAGO DE DINERO / ESCANEAR DOCUMENTO.

Lo primero que debe de realizar es ofrecer al cliente beneficiario la opción de cumplimentar el formulario rápido de pago.

Si el cliente quiere rellenarlo, una vez cumplimentado procedemos a solicitar el MTCN de la transferencia (MTCN obligatorio) que el cliente nos facilite y aportar una identificación válida y en vigor.

Introducimos el MTCN en Wupos y procedemos a realizar el pago. El empleado de la oficina debe comprobar que el cliente beneficiario corresponde con el nombre del beneficiario de la transferencia y con la documentación que presenta.

El agente debe comprobar todos los datos de la transferencia con los datos facilitados por el beneficiario en el formulario rápido de envío.

Verificados los "Datos del pago" los "Datos del remitente y Datos del beneficiario", procedemos a rellenar los campos de "Receptor de la dirección".

Una vez que estamos pagando la transferencia (*proceso explicado en el punto 6*) en el apartado

"RECEPTOR DE DIRECCIÓN" hay un campo que indica "IMAGEN DEL DOCUMENTO, HAGA CLIC AQUÍ PARA CARGAR IMAGEN".

Pago de transacciones									
BÚSQUEDA DE TRANSFERENCIA									
MTCN	2	22-805-8802							
					Bus	oar 🔹			
Pago de tra	nsacciones								
BÚSQUEDA	DE TRANSFEREI	NCIA							
MTCN	9	22-805-8802							
Euron 📀									
MTCN	Remitente	Beneficiario	Cantidad a pagar	Moneda de pago	Estado del pago	Accion			
922-805-8802	CRISTINA FERRER	TEST TEST	EUR 2,00	EUR	WC	Pago 💿			

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	82

DATOS DEL PAGO	estan marcados con a		_
MTCN	922-805-8802		
Cantidad enviada	2,00	Moneda de envío	Euro
Cantidad a pagar	2,00	Moneda de pago	Euro
DATOS DEL REMITEN	ITE	_	_
Nombre	CRISTINA	Apellido	FERRER
Fecha de nacimiento			
Calle/número	VIA DUBLIN		
Ciudad	NADRID	Provincia	MADRID
Código postal	28048		
País de origen	Espana		
Número de teléfono	34 915963706		
DATOS DEL BENEFIC	IARIO		_
Nombre	TEST	Apellido	TEST

NOTA-. Debemos de asegurarnos de subir el documento correcto. VERIFICAR SIEMPRE EL ARCHIVO ANTES DE CARGARLO EN WUPOS. Este archivo una vez cargado en Wupos no se puede verificar cual se ha subido.

<sup>®</sup> CORRECOS	DIRE	CCIÓN ADJUNT	A DE OPERACIO	NES	Versión	04
F	MAN	UAL DE US		TERN	Fecha	12/05/2017
		UNION (	WUPOS)		Página	83
	Confirm	ar pago				
	Por favo	r, confirme que los datos d	e pago son correctos			
	Remite	nto	CRISTI	NA FERRER		
	Benefic	iario	T	ESTTEST		
	Origen			Espana		
	Destino	) de pago Vidermiada		Espana EUR 2 00		
	Cantida	id pagada		EUR 2,00		
	Canada					
	Gances	<u>ar</u>	Confirm	nar 💿		
P	ado de transaccion	65				
	ayo ao manoaoona			•		
PL	uise aqui para ver e imprimi LA, SICULENTE TRANSFI	ir el recibo. EDENCIA NA SUDO DACAD	A CATICE ACTODIAMENTE			
	LA SIGUIENTE TRANSFI	ekengia na Sido Pagad	A SATISFACTORIAMENTE			
		MTCN: 92	22-805-8802		_	
	Fecha de presentación:	05-12-2012 08:00				
	Pais de destino	Espana	Moneda de destino	Euro		
	Cantidad enviada	EUR 2,00	Tipo de cambio	1,000000		
	Plus por cargos	EOR 2,00				
	INFORMACIÓN DEL REI	MITENTE		_		
	Nombre	CRISTINA	Apellido	FERRER		
	Dirección	VIA DUBLIN, MADRID,	Código postal	28048		
	Teléfono	34 915963706	Pais de origen	Espana		
	INFORMACION DEL BEN	TERT	Applica	TEST		
	Nombre	(ES)	Apellido	TEST		

Observamos que la transferencia ha sido pagada correctamente. Una vez que nos sale esta pantalla podremos realizar el pago al remitente.

# 7.10. ERRORES AL ESCANEAR UN DOCUMENTO

Al escanear un documento puede salir el siguiente error:

1. El documento que volcamos/subimos a Wupos tras escanear no sea un archivo jpg.

Es decir, si se adjunta un documento en formato PDF, tif, xls, etc., el sistema dará el siguiente error "USTED DEBE CARGAR UNA IMAGEN PARA ESTE ID"



Enviar dinero	
Los campos obligatorios están mar	tados con 🗯
Corregir los siguientes errore	es antes de continuar.
Usted debe cargar una image	en para este ID.
DOCUMENTO DE IDENTIR	FICACIÓN
Identificación Principal	
Tipo de documento*	PPorte 👻
Número de documento 🕇	124598743
I♥ ∠E	agente verificó llos datos del diente?*
Fecha de nacimiento*	1205/1987
(comminaaaa) Imagen del documento	Alge salió mai durante la subida. El archivo no es una imagen Haga clic a quí para Intentarlo de nuevo,
	Ļ
	"Algo salió mal durante la subida.
	El archivo no es una imagen"

Esto se soluciona pinchando de nuevo en "Haga click aquí para cargar una imagen" y seleccionar el archivo correcto en formato jpg.



# MANUAL DE USUARIO WESTERN

# **UNION (WUPOS)**

# 7.11. CLIENTE KYC-02 (Know Your Customer - Conoce a tu cliente). Riesgo medio – Riesgo algo.

Know Your Customer (Conoce a tu cliente) es una nueva medida de seguridad implantada por Western Union que valida las documentaciones del cliente en el servidor de Western Union. Existen dos tipos de medidas diferentes; riesgo medio y riesgo alto.

# KYC – Riesgo medio

El envío/pago se realizará por el procedimiento habitual. Una vez cumplimentado todo el proceso, a la hora de adjuntar la documentación y seleccionar en Enviar/Pagar, Wupos devuelve el mensaje de error "R4108 – Expediente del cliente en revisión. Por favor, espere comunicación de WU".

# Enviar dinero

Los campos obligatorios están marcados con ★

Corregir los siguientes errores antes de continuar.

R4108 - Expediente del cliente en revision. Por favor, espere comunicacion de WU

En este momento debemos esperar de 1 a 10 minutos mientras WU valida y revisa la documentación adjunta al servidor de Wupos. Si todo es correcto únicamente tendremos que responder los siguientes campos habilitados en la *documentación de identificación:* 

- Situación laboral
- Nombre del empleador (opcional)
- Motivo de la transacción
- Origen de los fondos
- Relación con el destinatario
- País de nacimiento
- País de nacionalidad

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	86

DOCUMENTO DE IDENTIFI	CACIÓN
Identificación Principal	
Tipo de Documento*	Documento de identidad emitido por el gobierno 🔽
Número de documento ★	50471380L
Yo, e	l agente representante, he verificado la información identificativa del cliente★
Fecha de Nacimiento★ (dd/mm/aaaa)	03/06/1984
País de expedición★	Espana 🗸
¿Tiene la ID una fecha de expi	ración?
Fecha de caducidad ★ (dd/mm/aaaa)	26/05/2025
Situación laboral★	Empleado
Nombre del empleador	KAYBEL HENAR
Sector industrial★	Administración / Servicios en instalaciones
Motivo de la transacción ★	Regalo
Origen de los fondos ★	Ahorro
Relación con el destinatario ★	Amigos
País de Nacimiento ★	Espana 🗸
País de nacionalidad ★	Espana 🗸

Si todo es correcto, la transacción será finalizada correctamente.

### KYC – Riesgo alto

Mismo procedimiento que en riesgo medio, la transacción se realizará mediante el proceso habitual y tendremos que esperar que Western Union valida la documentación adjunta al servidor, con la diferencia que el sistema Wupos devuelve un código de error diferente "R4111 – Expediente del cliente en revisión. Por favor, espere comunicación de WU".

### Enviar dinero

Los campos obligatorios están marcados con 🖈

Corregir los siguientes errores antes de continuar.

R4111 - Expediente del cliente en revision. Por favor, espere comunicacion de WU

NOTA: NO SE FINALIZA LA TRANSACCION, NO SE PUEDE REALIZAR EL ENVÍO. WU SE PONDRÁ EN CONTACTO CON EL CLIENTE RTE POR MOTIVOS DE SEGURIDAD.

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	87

# 7.12. POSIBLES ERRORES QUE PUEDEN APARECER AL REALIZAR UN ENVÍO/PAGO Y PROCESOS A SEGUIR.

# CLAVE ERRÓNEA YA UTILIZADA

WESTERN Poin	t of Sale
CANCELAR	Su clave ha caducado y debe de cambiaría antes de poder continuar. Consgri los algalente ences atlas de continuer. Este dave ha ado ya situada, por favor eseguras de que la nexa clave no condete con 10 as anterona.
	CAMBRO DE CONTRA SEÑA China social * Contenza cana * Contenza cana *
	Beglas para elegir una navea stave: Dele sener por lo menos à curaceae Dele contane número y letas. La menos alve no puede colodidr con répara de las 15 alves previas. En la clave en a diferencia este mensionales y minisculas.
Al resetear una contras que tenía. Cuando la ca	eña bloqueada, el usuario no puede poner la misma contraseña mbie debe ser distinta a la anterior (observar reguisitos)

### CAMBIO CANTIDAD DESPUES DE "PRE-PRINT"

f Sale Enviar	un data has been shanged.	please preprint your receipt again.
BÚ SQUEDA DEL REMI	TENTE	
Número de Gold Card		
	Desea insoribir al remitenti	۵۶
		_ o
Número de documento	05305400A	
		- 0
Nombre *	CRISTINA	
Paterno 🖈	GOUE7	Naterno * FFRRFR
Volver a Nombre Apelido		
Fecha de nacimiento#	17/05/1997	

Este mensaje quiere decir que han sido cambiados los datos de la transacción una vez que ya estaba todo cumplimentado (en este caso se ha modificado la cantidad una vez ya pulsado "preprint").

Para solucionarlo hay que dar de nuevo a "preprint" para que saque nuevamente los recibos con la cantidad que se ha modificado.



## CANTIDAD MÁXIMA EXCEDIDA – ARIZONA EE.UU

Advertencia Lac	antidad pagada no puede excede	r de 450.00 USD.	
NEORMACION DE LA T	PANSEEPENCIA		
	nanorenensia		
País de pago 🗯	Estados Unidos - Dólar estado	ounidense 💌	
Tipo de cambio	1 EUR = 1,318879 USD		
Cantidad de envie \star	600,00	Canticlad a recibir 🖈	0,00
Comision			
Comision Cantidad total ★	0,00		

Esto se debe a que en algunos países existen restricciones sobre la cantidad de pago.

## **CANTIDAD EXCEDIDA EN INDIA**

Los campos obligatorios est	an marcados con ★		
Advertencia La co	antidad enviada no puede exceo	ier de 1958.00 EUR.	
DATOS DEL AGENTI	E		
Enviar dinero a nombre	de un agente diferente		
NFORMACIÓN DE LA T	RANSFERENCIA		
NFORMACIÓN DE LA T	RAN SFERENCIA		_
NFORMACIÓN DE LA 1 País de pago *	RANSFERENCIA	~	-
NFORMACIÓN DE LA T faís de pago * ipo de cambio	RANSFERENCIA India - Rupia india 1 EUR = 64,394692 INR	×	
NFORMACIÓN DE LA T lais de pago ★ ipo de cambio cantidad de envío ★	RANSFERENCIA India - Rupia india 1 EUR = 64,394892 INR 2,500,00	Cantidad a recibir *	0.00
NFORMACIÓN DE LA T laís de pago * ipo de cambio Cantidad de envío * Comisión	India - Rupia india           1 EUR = 64,394892 INR           2.500,00	Cantidad a recibir *	0.00
NFORMACIÓN DE LA 3 País de pago * Tipo de cambio Dantidad de envío * Camisión Cantidad total *	India - Rupia india           1 EUR = 64,394892 INR           2.500,00	Cantidad a recibir *	0.00

El monto máximo de envío a India es de 1.958 euros.

## **CANTIDAD EXCEDIDA EN ITALIA**

e campos obligatorios están r	narcados con \star		
Corregir los siguientes e	rrores antes de continuar.		
U1502 - PAYOUT AMOUN	T EXCEEDED-CHECK F2 ZOO!	M PAYOUT AMOUNT EXCER	EDED-CHECK F2 ZOOM
6			
INFORMACIÓN DE LA	TRANSFERENCIA		
- /			
Hais de pago 🕷	Italia - Euro	~	
In a standard			
Tipo <mark>de cambio</mark>	1 EUR = 1,000000 EUR		
Tipo de cambio Cantidad de envío <b>*</b>	1 EUR = 1,000000 EUR 1.000,00	Cantidad a recibir *	1.000,00
Tipo de cambio Cantidad de envío ★ Comisión	1 EUR = 1,000000 EUR 1.000,00 49,00	Cantidad a recibir *	1.000,00
Tipo de cambio Cantidad de envío ★ Comisión Cantidad total ★	1 EUR = 1,00000 EUR 1.000,00 49,00 1.049,00	Cantidad a recibir *	1.000,00



El monto máximo de envío a Italia es de 999 euros.

## CÓDIGO DE PROMOCIÓN ERRÓNEO

No se activado correctamente la promoción en descuento para la tarifa. El cliente debe llamar de nuevo al número de la Tarjeta Westen Union (00800 3940 3940).

INFORMACION DE LA TRA	NSFERENCIA.			
País de pago ★	Afganistán - Afgani afgano	<b>v</b>		
Tipo de cambio	1 EUR - 65,421977 AFN			
Cantidad de envio 🖈	0,01	Cantidad a recibir 🖈	0,65	
Comision	10,50			
Cantidad total ★	12,01			
Esconder detalles de la promo	cion			
Codigo de promocion	54854789			
Nombre de promocion T3006 Promotion code not found	Codiao de promocion invalido 1 or expired.	: Descuento de promocio	n C	
Ocultar mensale				
Mensaje de carga	EUR 1.50			
Mensaje de información				
campo de las paciones via	dublin Madrid			~
campo de las flacivites, vie	ouvin, wound			
				~

## **DOCUMENTO CUBANO**

be corregir los siguient	es erro	ores antes de continuar		
3389 TRANSACTION REFUS	ED BY	WESTERN UNION - TRANS	ACTION REFUSED BY WESTER	RN UNIOI
V	jEl a	gente verificó los datos del clie	nte?★	
País de emisión ★		Cuba	*	
Fecha de caducidad	*	01/11/2011		
(dd/mm/aaaa) (dd/mm/aaaa)		01/10/2011		
Propósito de la transa	icción ★	Tur	~	
Ocupación 🛧		EMPLEADO		
Comentarios				

La aplicación no admite una documentación cubana.

## ENVÍO SUPERIOR AL MÁXIMO PERMITIDO EN ESPAÑA

os campos congatorios setan i	narcados con e		
Corregir los siguientes e	rrores antes de continuar.		
U3000 - PRINCIPAL TOO	LARGE CALL CTB PRINCIP	AL TOO LARGE CALL CTB	
INFORMACIÓN DE LA T	RANSFERENCIA	_	
País de pago ★	Marruecos - Dirham marro	quí 💙	
País de pago ★ Tipo de cambio	Marruecos - Dirham marro 1 EUR = 10,828503 MAD	qui 🕑	
País de pago \star Tipo de cambio Cantidad de envío ★	Marruecos - Dirham marro 1 EUR = 10,828503 MAD 3,500,00	Quí 💉	37.899,76
País de pago * Tipo de cambio Cantidad de envío * Comisión	Marruecos - Dirham marro 1 EUR = 10,828503 MAD 3.500,00 54,00	qui 💉	37.899,76
País de pago * Tipo de cambio Cantidad de envío * Comisión Cantidad total *	Marruecos - Dirham marro 1 EUR = 10,828503 MAD 3.500,00 54,00 3.554,00	quí 🛛 🖌	37.899,76

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	90

# El monto máximo de envío desde España es de 3.000 euros.

# ERROR DE ACENTO

inviar di	nero			
os campos ot	oligatorios están marcados con 🖈			
Corregirlos	siguientes errores antes de c	continuar.		
Pregunta p Respuesta	uede contener caracteres válid puede contener caracteres vál	os sólo idos sólo		
	INFORMACIÓN DE LA	TRAN SFERENCIA		
	País de pago \star	Senegal - Franco BCEAO	del CFA	
	Tipo de cambio	1 EUR = 655,956989 XOF		
	Cantidad de envío ★	20,00	Cantidad a red bir \star	13.120,00
	Comisión	7.50		
	Cantidad total	27.50		
	<b>v</b>	¿El beneficiario tendrá una ID vá	lida?	
	Pregunta ★	DÍAS		
	Respuesta ★	DÑIA		
	Añadir detalles de promo	ción		

No admite signos, tildes ni "ñ".

## **ERROR Nº TARJETA WESTERN**

Enviar dinero		
Los campos obligatorios están marc	ados con \star	
Corregir los siguientes error	res antes de continuar.	
T9020 TRANSACTION FAILED NAME (80A)	D MISSING SENDER NA	ME (80A) - TRANSACTION FAILED MISSING SENDER
BÚSQUEDA DEL REMITEN	TE	
Número de Gold Card		Buscar Número de Gold Card
E	-	
U ¿Der	sea inscribir al remitente	
DATOS DEL REMITENTE	_	
Calle/número*		
Ciudad*		
Provincia*		
Código postal		=
Pais	Espana	
Código de pais	España (+34)	2
Número de teléfono		
Dirección de e-mail	CRGOME@CORREC	S.COM
Código del país para el móvil	Facada (+34)	
Teléfono móvil del remitente		

Es un error puntual que puede aparecer. Salir de la aplicación y volver a intentar el acceso.

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	91

Enviar dinero	
Los campos obligatorios estan marcados con ★	
Debe corregir los siguientes errores antes de que pueda continuar.	
T9020 TRANSACTION FAILED MISSING SENDER NAME (80A) - TRANSACTION FAILED MISSING SENDER NA	ME (80A)

# FALTAN DATOS DEL REMITENTE

allevirumero			
iudad			
rovincia			
Código postal			
País	Espana		
Código del país	España (+34)	~	
Número de teléfono ★			
Dirección de e-mail			

No se cumplimentan los datos del remitente en el sistema.

# ERROR DE FECHAS

Los campos obligatorios est	lán marcados con ★
Corregir los siguientes	errores antes de continuar.
Fecha de caducidad no pu Fecha de emision no puede	iede ser en el pasado e ser en el futuro
DOCUMENTO DE IDENTIF	ICACIÓN
Identificación Principal	
Tipo de documento*	
Número de documento <del>★</del>	05309400A
Número de documento ★	05309400A
Número de documento ★	05309400A El agente verificó los datos del cliente?*
Número de documento ★ País de emisión ★ No tiene fecha de caducida	05309400A il agente verificò los datos del cliente?* Espana
Número de documento ★ País de emisión ★ <u>No tiene fecha de caducida</u> Fecha de caducidad ★ (d/mm/saa)	05309400A El agente verificó los datos del cliente?★ Espana ad? Haga clic aguí. 01/01/2010

Corregir fecha de caducidad y fecha de emisión.



## VARIACIÓN DE LA TASA DE CAMBIO

Advertencia	
Parte de la información financiera ha cambiado. Por favor, revise los cambios que se enumeran a continuación.	
Cantidad total: 3200> 32.00	
<u>Cerrar</u>	

Este error puede salir si tardamos mucho en realizar el envío y justo en ese momento varía la tasa de cambio de la transferencia.

## DIRECCIÓN E-MAIL INCORRECTA

Calle/número 🖈	VIA DUBLIN	
Ciudad *	MADRID	
Provincia*	MA	
Código postal	28042	
Pais	Espana	
Código de país	España (+34)	~
Número de teléfono	0	
Dirección de e-mail	2	
Código del país para el móvil	España (+34)	~
Advertencia:	Dirección de e-mail incorrecta	por favor modificaria.
l'eléfono móvil del remitente		

Se introduce una dirección de e-mail no escrita con el formato correcto (ejemplo;

oficinas@correos.com)

#### NO SE INTRODUCE EL NÚMERO DE DOCUMENTO

and a second of a first second of a second sec			
os campos obligatorios esta	n marcados con 🕷		
Debe corregir los siguier	ites errores antes de continuar.		
Debe dar un valor nor Núme	ero de documento		
bene out out this per mente			
DATOS DEL DOCUMENTO	)		
DATOS DEL DOCUMENTO	)		
DATOS DEL DOCUMENTO	)		
DATOS DEL DOCUMENTO Primer documento Tipo de documento*	Pasaporte o carnet diplomático	~	

No se ha introducido el número de documento del cliente

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	93

## PLEASE RETRY-RETRA

Enviar dinero	
Los campos obligatorios están marcados con ★	
Corregir los siguientes errores antes de continuar.	
T6383 PLEASE RETRY-RTRA - PLEASE RETRY-RTRA	

Error puntual de aplicación. Salir de Wupos y volver acceder.

# PAÍS DE EMISIÓN NO INDICADO

En	nviar dinero
LOS	s campos obligatorios están marcados con ★
C	orregir los siguientes errores antes de continuar.
1	Introducir País de emisión

DNI 😪	
05309400A	
gente verificó los datos del cliente?	•
Por favor seleccione	~
? Haga olic aqu <mark>i</mark> .	
12/05/2012	
12/05/2010	
Otro	~
	DNI DS309400A gente verificó los datos del cliente? Por favor seleccione ? Haoa olio aoul 12/05/2012 12/05/2010 Otro

El país de emisión no está seleccionado. PAÍS DE NACIMIENTO Y NACIONALIDAD

Enviar dinero os campos obligatorios están marcados co	in <b>*</b>	
Corregir los siguientes errores an	tes de continuar.	
Introducir País de nacimiento Introducir Nacionalidad		
País de nacimiento 🖈	Espana	*
Nacionalidad *	Enner	



#### El país de nacimiento y la nacionalidad no están seleccionados.

# PREGUNTA/RESPUESTA OBLIGATORIA EN EL PAÍS DE DESTINO

orregir los siguientes e	rrores antes de continuar.		
Pregunta de verificacion o	blipatoria		
Respuesta obligatoria			
297			
INFORMACIÓN DE LA	TRANSFERENCIA		_
País de pago ★	Sepenal - Franco BCEAO	del CEA	
Tipo de cambio	1 EUR = 655,956992 XOF		
Cantidad de envío ★	1,00	Cantidad a recibir *	656,00
Comisión	7,50		
Cantidad total *	8,50		
	El hanafiaista tandrá una ID un	1422	
	jer denendano tendra dila 10 va	inde i	1
Freounta 🗮			1
Resouesta *			

## Existen países que es obligatorio cumplimentar la PREGUNTA/RESPUESTA

## **CARATERES NO VÁLIDOS**

os campos obligatorios están r Advertencia Los cara a centua	narcados con * acteres no válidos se present: ados por favor).	an en Mensaje de información	(no sólo los caracteres
INFORMACIÓN DE LA T	RANSFERENCIA		
País de pago \star	Marruecos - Dirham marro	qui 💌	
Tipo de cambio	1 EUR = 10,905754 MAD		
Cantidad de envio ★	1,00	Cantidad a recibir 🔹	10,91
Comisión	5,50		
Cantidad total \star	8,50		
Añadir pregunta de la pruet	<u>18</u>		
Añadir detalles de promoci:	ón		
Ocultar mensaje			
Mensaie de información			

No admite caracteres como la "ñ".



# LÍMITE BÚSQUEDA DE TRANSFERENCIAS

orregir los siguientes e	rrores antes de continuar.		
Search is limited to thirt	y one days of transactions per search		
~			
BÚSQUEDA POR CRI	TERIO		
Desde	03/12/2012		
Hasta	28/02/2013		
Registro para: Cuenta	A17108546		
Agrupar por			
and descents	C Torminal	C By Obo Trans	

La búsqueda máxima que se puede realizar de una transferencia es de 31 días.

# FIRMA DIGITAL PRE-IMPRESIÓN



En esta pantalla siempre hay que pinchar EJECUTAR. Si se cancela la pantalla, puede que el impreso a imprimir no salga bien configurado.

## PAGO CON CARGOS

MENSAJE	
Mensaje CEIPT IS REQUIR	THIS IS A REFUND TO SENDER OF PRINCIPAL AND CHARGES ON MONEY TRANSFEORIGINALLY PAYABLE TO MIHAELA ALINA IN ROMANIA EURO ORIGINA ED IN ADDITION TO PHOTO ID. NO REINSTATES OR CHANGES ALLOWED
DATOS DEL BE	NEFICIARIO
	DEVUELTO CON POTNICTRAL MÁS CADCOS

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	96

## NACIONALIDAD DEL DOCUMENTO NO VÁLIDO

Enviar dinero	
Los campos obligatorios están marcados con \star	
Corregir los siguientes errores antes de continuar.	

Nacionalidad del cliente no válida para Western Union.

# 8. INCIDENCIAS

# 8.1. INCIDENCIAS TÉCNICAS

En caso de problema informático, contactar al CAU llamando al 22525 o abrir una incidencia desde <u>https://post.correos.es</u>

# 8.2. INCIDENCIAS OPERATIVAS

Para resolver cualquier incidencia operativa hay que comunicársela a *Envío de dinero* a través de <u>envio.dinero@correos.com</u>o al teléfono 23867 / 23340.

# 8.3 INCIDENCIAS CON EQUIPOS VIRTUALES

Ante los errores que se están presentando con la virtualización de los equipos y para facilitar el normal funcionamiento de los sistemas de Western Union, con la recogida de datos en la tableta que recoge la firma de los clientes, se facilita la guía rápida para solventar este tipo de incidencias.

## 8.3.1 ENVIAR A NOMBRE DE UN TERCERO

Wupos KYC-02 ofrece la opción de enviar el dinero en nombre de una tercera persona, ya que es una aplicación a nivel mundial, pero esto no es válido para las operaciones que se realizan en España. Desde Correos y Telégrafos no está habilitado la opción "envío/pago de dinero en nombre de un tercero", por tanto, habrá que <u>SELECCIONAR SIEMPRE "**NO**</u>".

ENVIA EL DINERO EN NOMBRE DE UN TERCERO?				
	Por favor seleccione			
¿Envía el dinero en nombre de una tercera persona? *	No			
	Sí			

Si seleccionamos "Sí", Wupos devolverá el siguiente mensaje de error y no se podrá finalizar la transacción hasta que se corrija con la opción correcta:

Corregir los siguientes errores antes de continuar.

T5720 - Transaction on behalf of 3rd party is not allowed

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES		04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN		12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	97

# 8.3.2 Opción ESCANEAR o EXPLORAR

En la pantalla "**Documento Captura**" aparecen dos botones en color amarillo, pero para el correcto funcionamiento del sistema <u>SIEMPRE HAY QUE SELECCIONAR EL BOTÓN DE EXPLORAR para</u> adjuntar la documentación de anverso y reverso. La opción de escáner NO ESTÁ HABILITADA.



<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES		04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN		12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	98

# 8.3.3 PANTALLA DE DOCUMENTOS DE CAPTURA NO RESPONDE

Al realizar una transacción debemos adjuntar la documentación del cliente, siempre que este no esté registrado previamente.

El sistema detectará que si el cliente ha realizado alguna operación de WU con anterioridad no exigirá el escaneo de la documentación, pues ya la tiene archivada.

En algunas ocasiones Wupos a pesar de haber escaneado el documento y subido éstos a los servidores de WU, la página se queda pensando o no responde, dando la sensación de no haber realizado el proceso de escaneado correctamente, pero en realidad los documentos ya fueron capturadas, por lo que siempre que se visualice en la pantalla emergente la opció Y si la botón completado no responde,

CERRAR LA PANTALLA UTILIZANDO EL ASPA que hay en la parte superior derecha

				Cer	rar aquí
WESTE UN	Docum	e	nto <mark>c</mark>	aptur	a
	Tipo de documento		Captura	ado?	
	Tipo de documentación	(	Y	1	
					Completado

### Inmediatamente Wupos devolverá el siguiente mensaje indicando que las imágenes se han subido correctamente.

**CAPTURA DE ID/DOCUMENTO** En nuestros esfuerzos por cumplir con las leyes aplicables para transmisiones de dinero, requerimos esta información para ciertos tipos de transacciones. Empleamos las protecciones adecuadas para proteger sus datos. Haga clic en "Capturar" a continuación para capturar documentos.\* La ID se capturó correctamente - Para simplificar la búsqueda, informe al consumidor que presente la ID para todas las transacciones futuras. Capturar F

<sup>®</sup> CORREOS	DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES		04
SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN		12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	99

# 8.3.4 CERRAR WUPOS AL FINALIZAR TRANSACCIÓN

Cada vez que se realice una transacción en Wupos de envío/pago y se imprima el resguardo/formulario para el cliente y se vaya a utilizar OTRO SERVICIO O PRODUCTO DIFERENTE se debe cerrar el navegador directamente seleccionando el ASPA ROJA de la parte superior derecha para que la tableta digitalizadora no de errores y funcione correctamente con todos los programas.

Se debe tener especial cuidado de no pulsar sobre el aspa de cerrar el navegador, ya que esto impide operar a través de WUPOS. Si eso ocurre se deberá dar una incidencia al CAU para poder acceder de nuevo a WUPOS.

Una vez finalizada una operación de Western Union se debe cerrar <u>siempre</u> la sesión del usuario en WUPOS y a continuación la página del navegador pulsando sobre el aspa correspondiente.

Esto permite liberar la tableta digitalizadora, en caso contrario la tableta no estará disponible para la operativa de IRIS y SGIE.

DIRECCIÓN ADJUNTA DE OPERACIONES		Versión	04
(SE	MANUAL DE USUARIO WESTERN	Fecha	12/05/2017
	UNION (WUPOS)	Página	100

<u>Cerrar sesión (F12)</u> 🗙 WUPOS Nunca cerrar х por aquí <del>(</del>) https://wupos.westernunion.com/agent-app/home ,O + A 2 C J Aplicaciones - Inicio 🗶 📆 Convertir 🔻 🚮 Seleccionar MODO EN VIVO WESTERN WU Point of Sale Usuario operador: 222 | Terminal A18T | Cerrar sesión (F12) Transferencia Completada Pincha aquí para visualizar e imprimir el recibo. INFORMACIÓN DE LA TRANSFERENCIA MTCN: 675-515-2328 Fecha de presentación: 02/01/2017 06:54 AM EST Moneda de destino Euro País de destino España Tipo de cambio 1,0000000 Cantidad enviada EUR 0,10 Total al destinatario EUR 0,10 Cargo por transferenciaEUR 3,90 Plus por cargos EUR 0,00 Total EUR 4,00 Servicio de entrega DINERO DIA SIGUIENTE INFORMACIÓN DEL REMITENTE Nombre ANNA INES Apellido JOON Dirección Código postal 28070 VIA DUBLIN 7, MADRID, MADRID País Espana

#### DATOS DEL BENEFICIARIO

Nombre

Teléfono

ANNA RECIVER

+34 915963340

Apellido

RECIVER