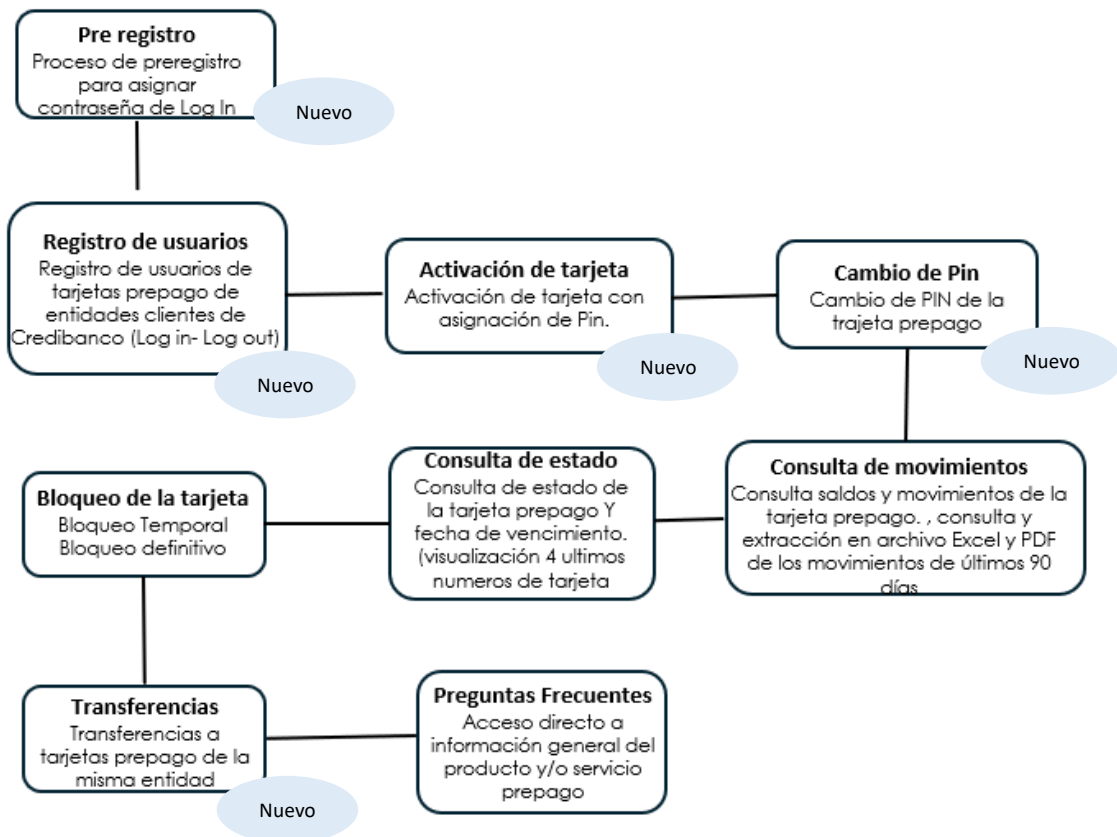


FUNCIONALIDADES PORTAL WEB – MENÚ SERVICIO PREPAGO

FRONT TARJETA HABIENTE



Alcance opciones producto prepago - Portal Web Credibanco

1. RF-001. Menú General

Para el uso de las funcionalidades las cuales se tendrán disponibles para el producto prepago desde la nueva plataforma, se requiere que a través del portal web de Credibanco se realice un menú para el producto prepago donde el tarjetahabiente pueda distinguir con claridad el espacio dedicado en la página web en el cual podrá autogestionar las novedades no financieras de su tarjeta.

Para la visual del portal (Figma) se debe tener en cuenta que se pueda hacer a través de PC , y desde los navegadores Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox y a través de móvil Android y IOS desde los navegadores Safari, Google Chrome.

- Requerimiento Responsive
- Se debe tener en cuenta las resoluciones 1920-1440-1320 para desktop y las safari de Iphone y Android .

Imágenes

→ Luego de seleccionar o dar click a la opción de prepago (**hoy “consulta de saldo”**), y que el objetivo es que la visual del portal del producto sea mas visible y atractiva al TH, el usuario podrá visualizar el:

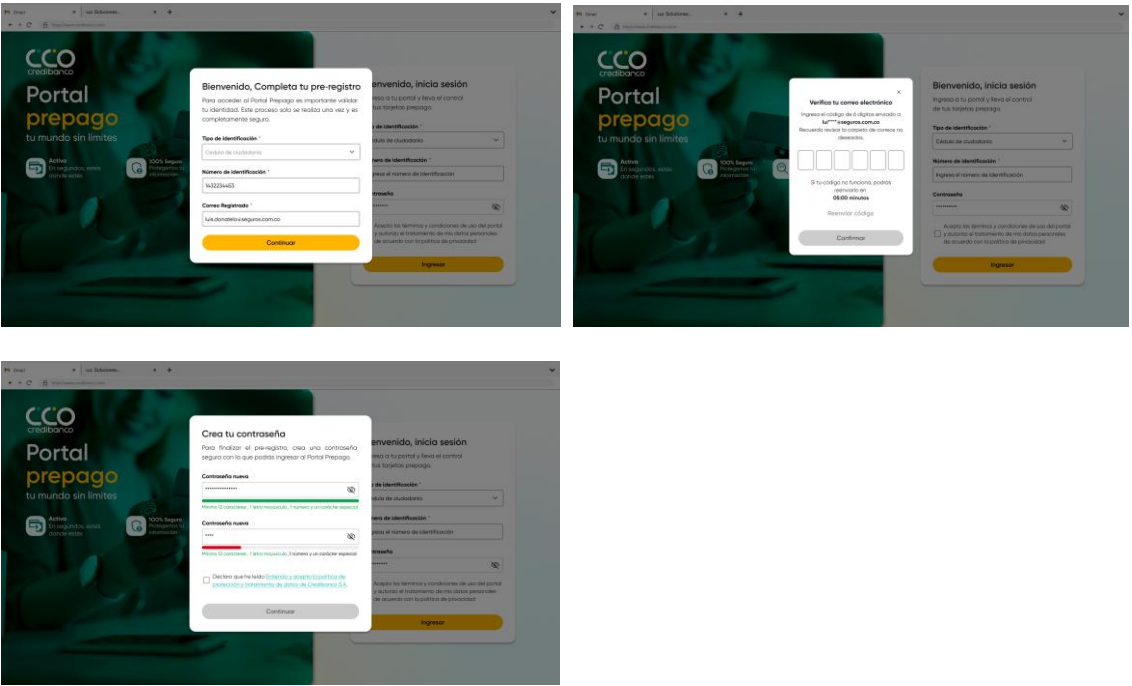
1. RF – 001. Pre-registro

El objetivo de esta funcionalidad es contar con la opción para que el Tarjeta habiente haga un pre-registro antes del log In que le permite ver y gestionar su tarjeta. El Th deberá ingresar al link de pre-registro el cual recibirá una vez se cree la tarjeta en el sistema, a continuación deberá seleccionar su tipo de documento (Cédula ciudadanía, Cedula extranjería, Permiso de protección temporal, tarjeta de identidad, y digitar su número de documento y correo registrado , Una vez ingrese datos requeridos se debe mostrar un Pop Up donde le indique al TH que debe revisar el correo registrado donde ha recibido la OTP para acceder a asignar la contraseña y se debe habilitar un campo donde pueda digitar la OTP enviada, luego de digitar la OTP, si es correcta se debe activar un campo con un Pop Up donde indique que debe asignar su contraseña y especificar los parámetros que debe cumplir la contraseña (Mínimo 12 caracteres , 1 letra mayúscula ,1 número y un carácter especial). Visualmente podrá ver por medio de un componente se le indicara si su contraseña es segura o insegura y si cumple con

los parámetros. Se debe dejar el link de términos y condiciones y garantizar que estas interacciones se almacenen en la BD que corresponda (Gobierno de datos) en caso de alguna reclamación con un Checkbox y mostrara un PopUp con el documento el cual podrá leer y deslizar hasta el final donde encontrara un CTA para continuar y este le dará paso a la activación del check y la activación del CTA Continuar.

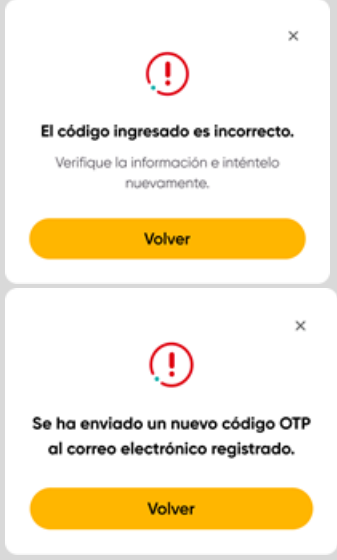
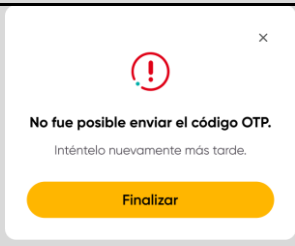
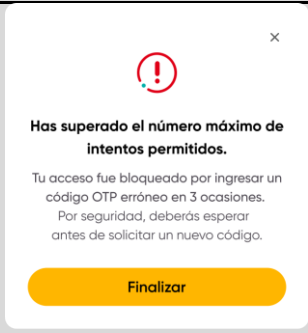
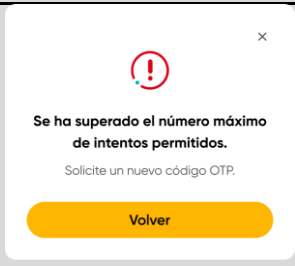
Si la asignación de la contraseña es correcta debe aparecer un PopUp donde le indique al TH que puede ingresar al portal prepago con su número de documento y contraseña asignada y se debe mostrar la URL de ingreso.

Caso de éxito Pre-registro exitoso con el Pop Up indicando que el registro ha sido exitoso y que puede ingresar al portal prepago con su número de documento y contraseña asignada y se debe mostrar la URL de ingreso.



Caso de excepción:

Caso de excepción	Imágenes
Si el tipo y/o número de documento ingresado no es correcto. Se deberá mostrar un Pop Up donde indique que los datos son incorrectos, si en las primeras 3 veces que lo ingrese, en la 4 vez que intente ingresar los datos incorrectos, se deberá mostrar el mensaje de datos incorrectos comuníquese con su entidad	

Cuando el TH ingrese la OTP enviada de manera incorrecta (Tendrá 3 opciones de digitar este dato) deberá mostrar un Pop Up cada vez que ingrese la clave incorrecta donde indique que es incorrecta y debe ingresarla nuevamente. Mantener mensaje, no indicar cuántos intentos quedan.	
Adicional donde confirme que la OTP estará activa por 5 minutos. Se deben tener en cuenta las respuestas que envíe el Backend y se renderice a través del modal según el caso.	
Cuando el TH no reciba la OTP en el correo deberá mostrar un mensaje y campo donde diga solicita de nuevo tu OTP.	
Cuando el TH ingrese la OTP luego de los 5 minutos deberá mostrar un Pop Up donde indique que por motivos de seguridad su clave ha sido bloqueada y debe comunicarse con la entidad, exigir cooldown.	
“Se ha superado el número máximo de intentos permitidos. Solicite un nuevo código OTP.” Después de superar intentos, bloquear temporalmente la validación o exigir cooldown.	

“El código no es válido o ya no está disponible. Solicite uno nuevo.





El código OTP ya no está disponible.

Solicite uno nuevo.

Volver

Cuando el TH ingrese la contraseña incorrecta, se debe mostrar un PopUp donde indique que es incorrecta y el motivo por el cual. Ej: (No cumple con la longitud, no pueden ser números consecutivos, debe ser números y letras etc.)

Crea tu contraseña

Para finalizar el pre-registro, crea una contraseña segura con la que podrás ingresar al Portal Prepago.

Contraseña nueva



Contraseña nueva



Contraseña no coincide

☒ Declaro que he leído [Entiendo y acepto la política de protección y tratamiento de datos de Credibanco S.A.](#)

Continuar

Crea tu contraseña

Para finalizar el pre-registro, crea una contraseña segura con la que podrás ingresar al Portal Prepago.

Contraseña nueva



Contraseña nueva



Contraseña incorrecta, no cumple con los requerimientos

☒ Declaro que he leído [Entiendo y acepto la política de protección y tratamiento de datos de Credibanco S.A.](#)

Continuar

Crea tu contraseña

Para finalizar el pre-registro, crea una contraseña segura con la que podrás ingresar al Portal Prepago.

Contraseña nueva



Contraseña nueva

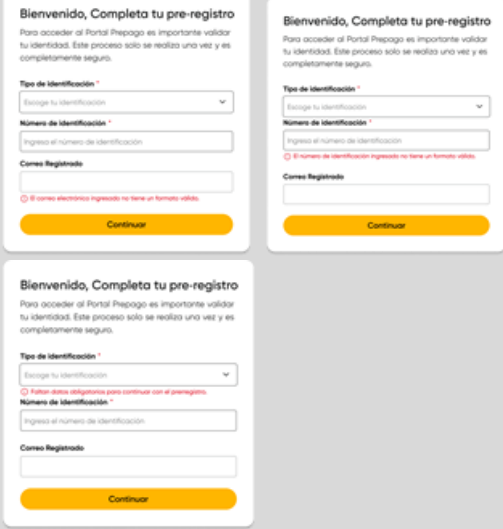


No pueden ser números consecutivos

☒ Declaro que he leído [Entiendo y acepto la política de protección y tratamiento de datos de Credibanco S.A.](#)

Continuar

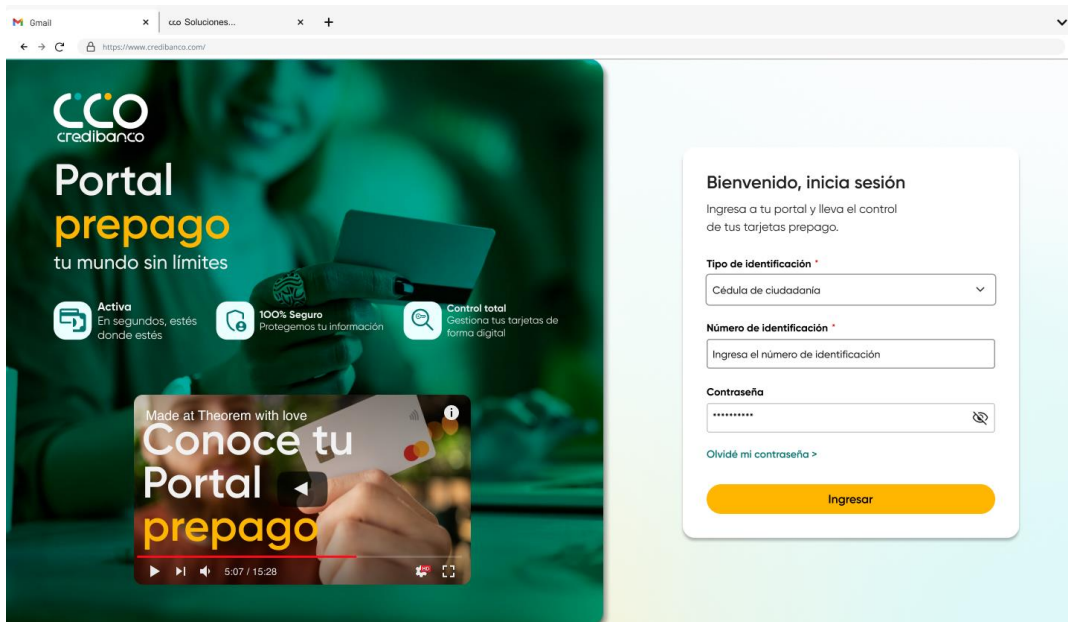
No se encontró un usuario registrado con la información ingresada.	  No fue posible continuar con el proceso. Verifique la información ingresada Finalizar	
El número de identificación no coincide con el correo electrónico registrado.	  No fue posible validar la información ingresada. Finalizar	
El usuario ya cuenta con una cuenta creada. Intente iniciar sesión en nuestro portal https://portal-prepago.cco.com .	  La información corresponde a una cuenta existente, continua desde el inicio de sesión Ir al Portal Prepago	
No fue posible validar la información en este momento. Inténtelo nuevamente más tarde.	  No fue posible validar la información en este momento. Inténtelo nuevamente más tarde. Finalizar	
Se están presentando problemas en el servicio. Inténtelo más tarde.	  Se están presentando problemas en el servicio. Inténtelo más tarde. Finalizar	

Validaciones del modal - o El correo electrónico ingresado no tiene un formato válido. - o El número de identificación ingresado no tiene un formato válido. - o Faltan datos obligatorios para continuar con el prerregistro.	
mostrar reglas de política antes de enviar el Formulario y mensajes genéricos durante errores Sensibles.	

2. RF – 002. Login General

El objetivo de esta funcionalidad es contar con la opción de autenticar a un tarjetahabiente existente dentro del portal web de CredibanCo usando su número de documento y contraseña asignada. Para ingresar, el tarjetahabiente deberá ingresar su número de documento y la contraseña en el campo habilitado con el teclado numérico de su computador o dispositivo. El ingreso de los datos no deberá ir en claro, esto es que no podrán ser visibles mientras se ingresan en los campos respectivos.

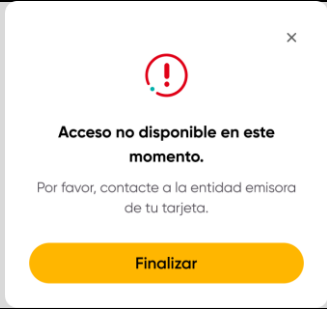
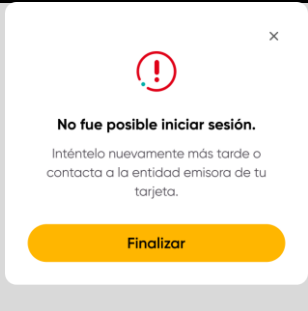
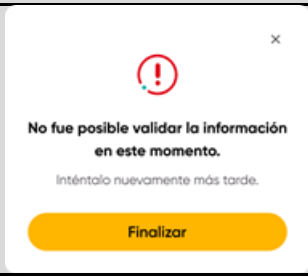
En el front inicial antes del login se debe mostr

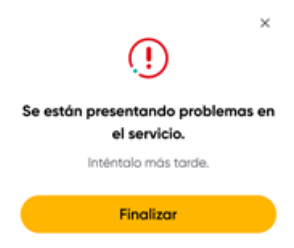
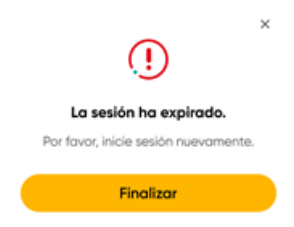
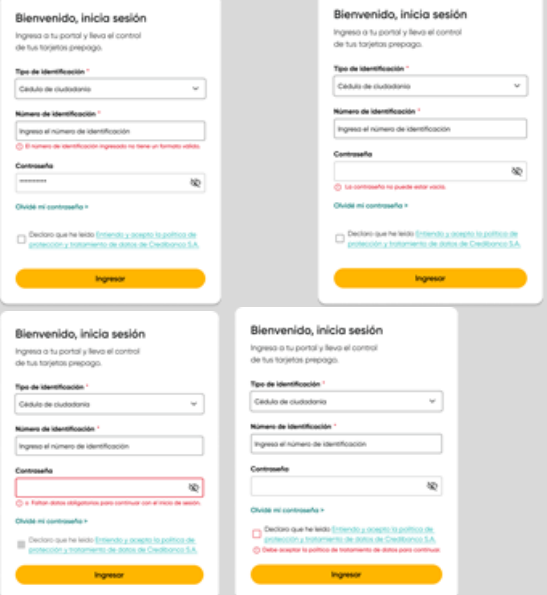
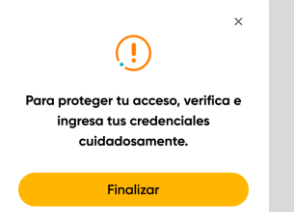


Si el usuario falla al intentar registrarse o acceder a la aplicación, se le muestra un mensaje asociado a la falla:

Caso de excepción:

Caso de excepción	Imagenes
Estandarizar un único mensaje para credenciales inválidas Cuando los datos no coinciden Cuando los datos no existan se debe mostrar un PopUp con el mensaje de error Usar siempre: “Usuario o contraseña incorrectos.”	

Cuando no se ingresen los datos completos: caso en el cual el usuario no ingresa los datos de No. De documento del tarjetahabiente, se le muestra un mensaje indicándole que los datos registrados no se encuentran completamente diligenciados y que deberá completarlos.	
Usuario o contraseña incorrectos	
Si usuario se encuentra inactivo. después de autenticación fuerte puede mostrarse. Antes, usar mensaje genérico y canal de soporte.	
No fue posible iniciar sesión. Intente más tarde o contacte soporte	
No fue posible validar la información en este momento. Inténtelo nuevamente más tarde	

Se están presentando problemas en el servicio. Inténtelo más tarde	
La sesión ha expirado. Por favor, inicie sesión nuevamente.	
Validaciones del formulario - o El número de identificación ingresado no tiene un formato válido. - o La contraseña no puede estar vacía. - o Faltan datos obligatorios para continuar con el inicio de sesión. Debe aceptar la política de tratamiento de datos para continuar	
Evitar advertencias con lógica de umbral. Usar mensajes preventivos generales. Para proteger tu acceso, verifica e ingresa tus credenciales cuidadosamente.	

➔ Tras el login o autenticación del usuario se espera que éste pueda visualizar un menú con las siguientes opciones a saber:

3. RF-003. Activación de tarjeta

¿Qué?

Lo que se busca con esta funcionalidad es permitir que el tarjetahabiente pueda realizar la activación de su tarjeta diligenciando el número del Pan y una vez se diligencie este dato se debe mostrar la opción de asigna tu PIN.

Para esto se requiere una integración con los sistemas y Apis de Pomelo para poder consultar en línea y de forma actualizada la información respecto al proceso de activación.

Caso de éxito: Activación exitosa y se debe mostrar el Pop Up con el mensaje que indique “activación exitosa”

¿Cómo?

Para que un TH pueda usar la tarjeta, debe activarla por medio del portal, por lo cual se requiere una integración con los sistemas y Apis de Pomelo para poder hacer exitosa la activación.

Si la activación falla debe mostrar el mensaje asociado.

Luego de que el usuario haya realizado el correspondiente login, el tarjetahabiente podrá seleccionar entre las opciones del menú prepago la funcionalidad “Activación de tarjetas”, al seleccionar la opción ésta desplegará una pantalla con la siguiente información:

- Encabezado con: Número de la tarjeta.
- Al lado del número de tarjeta aparecerá la información del estado de la tarjeta:
 - Si la tarjeta se encuentra “Pendiente por Activar”, debe habilitar una opción adicional que se señale como “Activar Tarjeta”, opción que el usuario podrá seleccionar y mostrar los campos para digitar el PAN de la tarjeta y asignar el Pin.
 - Al interactuar con esta opción se debe mostrar un mensaje con las indicaciones de como activar la tarjeta.ej. “para activar tu tarjeta deberás digitar el numero completo del PAN de tu tarjeta y asignar tu clave” e indicar que la clave no puede superar los 4 caracteres y no pueden ser números consecutivos.

Imágenes.....

← Volver al inicio

Activar Tarjeta

Estado actual: Pendiente por activar

Antes de continuar

- Ten a mano tu tarjeta física
- Deberás ingresar el número completo de la tarjeta (16 dígitos)
- Crearás un PIN de 4 dígitos para usar en cajeros y comercios
- No uses números secuenciales (1234, 4321)
- No uses números repetidos (1111, 2222)
- Nunca compartas tu PIN con nadie

Número completo de tarjeta (16 dígitos)

12233554236652

Ingresar los 16 dígitos que aparecen en el frente de tu tarjeta

Ingresar los 4 dígitos del PIN

....

No uses números secuenciales, números repetidos

Activar

¿Cuándo?

El usuario puede ingresar para realizar el proceso de activación de su tarjeta prepago en cualquier momento (7X24X365 días).

¿Dónde?

La consulta la hace el tarjeta habiente del producto prepago en el actual portal web de Credibanco a través del menú del producto prepago. Se debe validar una opción diferente que sea más visible.

¿Quién?

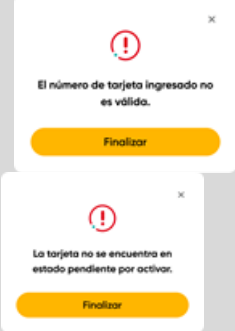
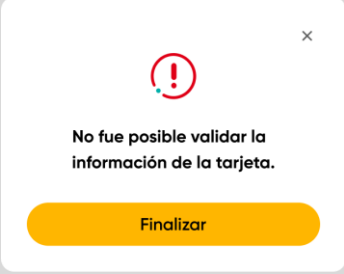
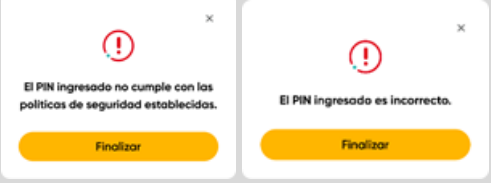
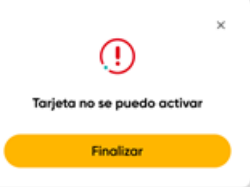
Se genera la consulta de manera automática, no requiere de intervención manual. El usuario previamente registrado y logueado en la aplicación.

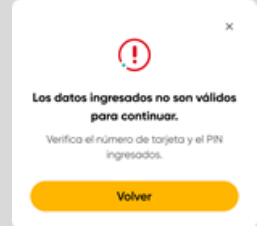
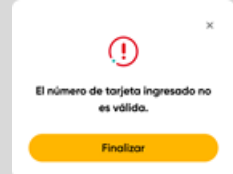
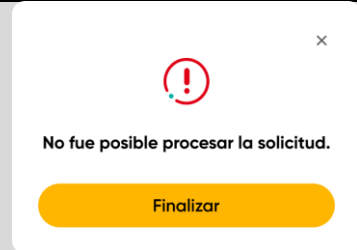
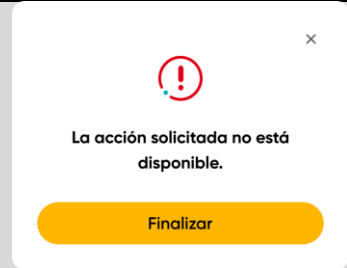
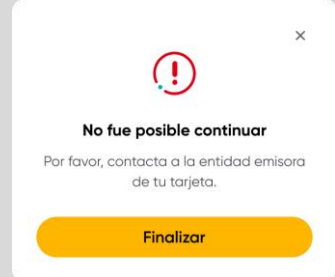
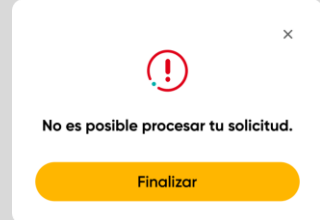
Nota: En caso de falla de la conexión, la página web debe mostrar mensaje de error al tarjetahabiente del producto prepago indicando que realice la consulta más tarde.

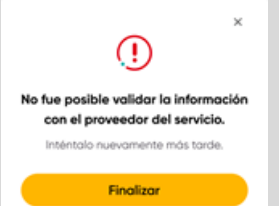


Imágenes

Caso de excepción:

Caso de excepción	Imágenes
Cuando no se ingresen los datos completos: caso en el cual el usuario no ingresa los datos de No de PAN de la tarjeta, se le muestra un mensaje indicándole que los datos registrados no se encuentran completamente diligenciados y que deberá completarlos	
Cuando los datos del Pan ingresados son incorrectos, se debe mostrar el PopUp con el mensaje GENERICO	
Cuando ingrese una clave que no cumpla con los parámetros básicos de seguridad, (Mínimo 4 caracteres “validar estándar”, se debe mostrar un mensaje indicando que	
Cuando la tarjeta no quede activa se deberá mostrar el PopUp con el mensaje de “tarjeta no se puedo activar” y las diferentes causas por las que no puedo realizar la activación.	
Cuando la tarjeta no exista en nuestro sistema deberá mostrar el PopUp con el mensaje de “No fue posible validar la información ingresada.”	

Los datos ingresados no son válidos para continuar. Verifique el número de tarjeta y el PIN ingresados	
El número de tarjeta ingresado no es válido.	
No se encontró una tarjeta registrada dejar con mensaje genérico.	
Si La tarjeta ya se encuentra activa Mostrar solo luego de autenticación robusta o usar mensaje genérico.	
La tarjeta se encuentra bloqueada. USAR No fue posible continuar. Contacte al servicio de atención	
Si La tarjeta no se encuentra en estado pendiente por activar mostrar un mensaje Genérico	
El PIN ingresado no cumple con las políticas de seguridad establecida	

Si el PIN ingresado es incorrecto Mantener genérico: “Los datos ingresados no son válidos.” Implementar bloqueo por intentos	
No fue posible activar la tarjeta en este momento. Inténtelo nuevamente más tarde	
Se están presentando problemas en el servicio. Inténtelo más tarde	
No fue posible validar la información con el proveedor del servicio. Inténtelo nuevamente más tarde	
Validaciones del formulario - o El número de tarjeta debe contener exactamente 16 dígitos. si el producto siempre es de 16 dígitos, está bien como validación de formato. No debe confirmar existencia. - o El número de tarjeta ingresado no tiene un formato válido.	

- o El PIN debe contener exactamente 4 dígitos.

- o El PIN no puede contener números repetidos (1111, 2222).

- o El PIN no puede contener números secuenciales (1234, 4321).

Faltan datos obligatorios para continuar con la activación

Número completo de tarjeta (16 dígitos)

Ingresa los 4 dígitos del PIN

❗ El PIN ingresado no tiene un formato válido.

Número completo de tarjeta (16 dígitos)

Ingresa los 4 dígitos del PIN

❗ El PIN debe contener exactamente 4 dígitos.

Número completo de tarjeta (16 dígitos)

Ingresa los 4 dígitos del PIN

❗ El PIN no puede contener números repetidos (1111, 2222).

Número completo de tarjeta (16 dígitos)

Ingresa los 4 dígitos del PIN

❗ El PIN no puede contener números secuenciales (1234, 4321).

Número completo de tarjeta (16 dígitos)

❗ Faltan datos obligatorios para continuar con la activación.

Ingresa los 4 dígitos del PIN

❗ Faltan datos obligatorios para continuar con la activación.

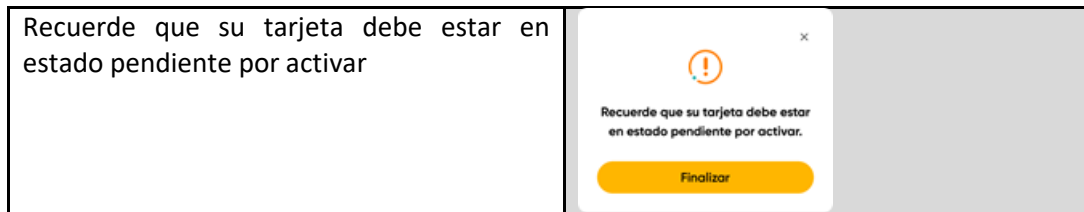
Por seguridad, no comparta su PIN con nadie.

x



Por seguridad, no comparta su PIN con nadie.

Finalizar



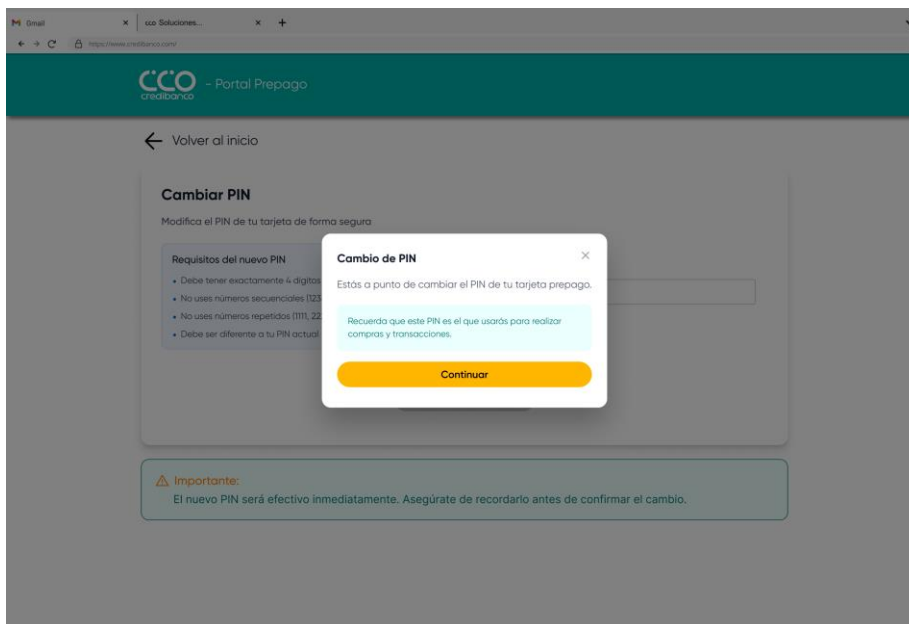
4. **RF-004. Cambio de Pin.**

¿Qué?

El objetivo de esta funcionalidad es permitir al cliente actualizar de forma autónoma y segura el código personal de su tarjeta a través del portal web, cumpliendo con las políticas de seguridad, validación de identidad y protección de la información establecidas por la entidad.

Para esto se requiere una integración con los sistemas y Apis de Pomelo para poder consultar en línea y de forma actualizada la información respecto al proceso de cambio de Pin.

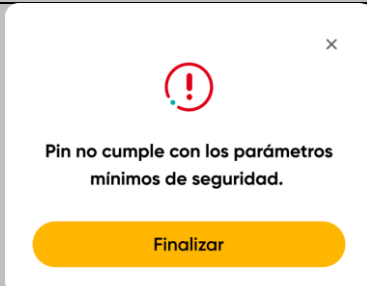
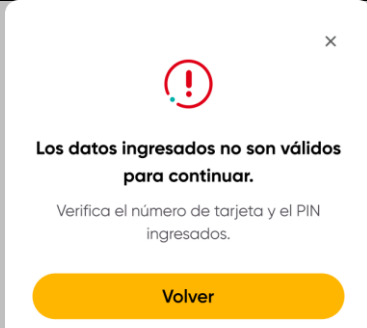
Caso de éxito: Cambio de Pin exitoso y se debe mostrar el Pop Up con el mensaje que indica el cambio de pin exitoso.

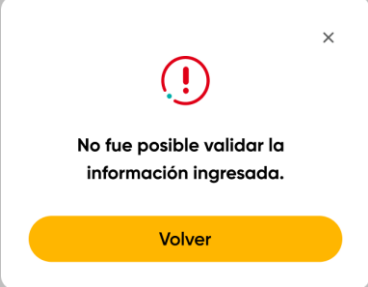
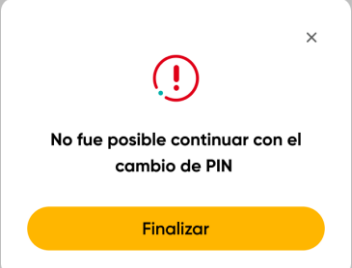
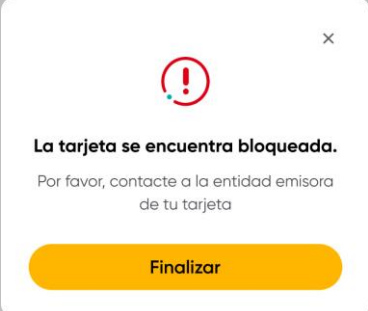
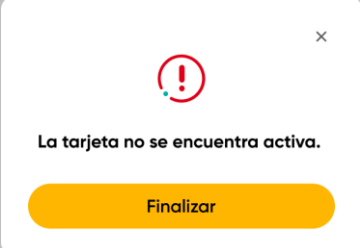
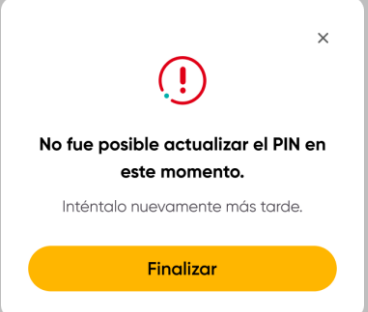


¿Cómo?

Para que un TH pueda realizar el cambio de Pin, debe digitar su nuevo Pin el cual se modificara siempre y cuando cumpla con los parámetros indicados (el Pin nuevo no debe superar 4 caracteres y no debe tener números secuenciales)

Al iniciar la interacción para esta funcionalidad, se debe mostrar el PopUp con la descripción breve del paso a paso. Y por último tendrá un modal de confirmación de cambio de su PIN.

Caso de excepción	Imágenes
Cuando se ingrese un Pin nuevo con números secuenciales, cuando sean números que no corresponda a serie de números de la tarjeta como el bin o los 4 ultimos se debe mostrar el PopUp que indique que no cumple con los parámetros mínimos de seguridad.	
Los datos ingresados no son válidos para continuar. Verifique el nuevo PIN ingresado.	
El nuevo PIN no cumple con las políticas de seguridad establecidas.	
El nuevo PIN no cumple las políticas definidas	

“No fue posible validar la información ingresada.” Debe existir bloqueo progresivo.	
No fue posible continuar con el cambio de PIN	
La tarjeta se encuentra bloqueada. Por favor, contacte al servicio de atención. mostrarse solo si el usuario ya está autenticado. Si no, usar mensaje genérico.	
La tarjeta no se encuentra activa. mostrar únicamente en sesión autenticada; evitar en flujos públicos.	
No fue posible actualizar el PIN en este momento. Inténtelo nuevamente más tarde.	

Se están presentando problemas en el servicio. Inténtelo más tarde.	  Se están presentando problemas en el servicio. Inténtalo más tarde. Finalizar
No fue posible validar la información con el proveedor del servicio. Inténtelo nuevamente más tarde	  No fue posible validar la información con el proveedor del servicio. Inténtalo nuevamente más tarde. Finalizar
Validaciones del formulario - o El PIN debe contener exactamente 4 dígitos. - o El PIN ingresado no tiene un formato válido. - o El PIN no puede contener números secuenciales (1234, 4321). - o El PIN no puede contener números repetidos (1111, 2222).	Nuevo PIN (4 dígitos)  El PIN debe contener exactamente 4 dígitos. Nuevo PIN (4 dígitos)  El PIN ingresado no tiene un formato válido. Nuevo PIN (4 dígitos)  El PIN no puede contener números secuenciales (1234, 4321).

- o El nuevo PIN debe ser diferente al PIN actual. - o Faltan datos obligatorios para continuar con el cambio de PIN.	Nuevo PIN (4 dígitos) ⓘ El PIN no puede contener números repetidos (1111, 2222). Nuevo PIN (4 dígitos) ⓘ El nuevo PIN debe ser diferente al PIN actual. Nuevo PIN (4 dígitos) ⓘ Faltan datos obligatorios para continuar con el cambio de PIN.
Mensajes informativos - o Por seguridad, no comparta su PIN con nadie. - o El cambio de PIN será efectivo de manera inmediata.	×  Por seguridad, no comparta su PIN con nadie. Continuar ×  El cambio de PIN será efectivo de manera inmediata. Continuar

FASE 2

Imágenes

5. RF-006. Bloqueos

➔ Descripción

¿Qué?

Lo que se busca con esta funcionalidad es permitir que el tarjetahabiente pueda realizar el proceso de bloqueo de su tarjeta ya sea de manera temporal o preventiva en caso de sospecha de pérdida eventual por descuido del tarjetahabiente o definitivo en caso de pérdida definitiva o por robo.

Caso de éxito: El bloqueo se ejecuta de manera exitosa y se deberá mostrar un PopUp con el mensaje de “bloqueo temporal o definitivo exitoso”.

¿Cómo?

La información del estado de las tarjetas prepago se encuentra en el autorizador de prepago CredibanCo, por lo cual se requiere de una integración con este sistema, para poder consultar en línea y de forma actualizada la información respecto al proceso de activación.

En el portal web de Credibanco, y luego de que el usuario haya realizado el correspondiente login, el tarjetahabiente podrá seleccionar entre las opciones del menú prepago la funcionalidad “Bloqueo”, al seleccionar esta opción se desplegará una pantalla con la siguiente información:

- Encabezado con: Número de la tarjeta. (En todos los escenarios donde se muestre dentro del portal el # de tarjeta solo se podrá mostrar bin y los 4 últimos dígitos, los demás deben aparecer truncados).
- Al lado del número de tarjeta aparecerá la información del estado de la tarjeta, si ésta se encuentra activa, la página deberá mostrar las opciones de:
 - Bloqueo temporal: Una vez el tarjetahabiente seleccione esta opción no podrá visualizarla nuevamente si la próxima consulta sucede en un tiempo menor a las **24** horas, luego de este tiempo deberá visualizar el campo de desbloqueo de tarjeta el cual durará activo por las **24** horas siguientes. Superadas las 24 horas después de este periodo, pasará a ser automáticamente un bloqueo definitivo por extravío, estado que se deberá mostrar en la página web al tarjetahabiente y mostrar un mensaje al TH que indique que debe comunicarse con la entidad para solicitar la reexpedición de una nueva tarjeta.

Imágenes

- Bloqueo Definitivo: Esta opción deberá estar habilitada aun si el tarjetahabiente ha seleccionado anteriormente la opción de bloqueo temporal.

Imágenes

Casos de excepción:

- Cuando la tarjeta ya se encuentre bloqueada
 - Cuando la tarjeta esté expirada
- Se deberá mostrar el mensaje con las respectivas respuestas

Nota: Una vez realizada cualquiera de las dos opciones de bloqueo, el portal web deberá mostrar el nuevo estado de la tarjeta.

¿Cuándo?

El usuario puede ingresar para realizar el proceso de activación de su tarjeta prepago en cualquier momento (7X24X365 días).

¿Dónde?

La consulta la hace el tarjetahabiente del producto prepago en el actual portal web de Credibanco a través del menú del producto prepago.

¿Quién?

Se genera la consulta de manera automática, no requiere de intervención manual. El usuario previamente registrado y logueado en la aplicación.

Nota: En caso de falla de la conexión, la página web debe mostrar mensaje de error al tarjetahabiente del producto prepago indicando que realice la consulta más tarde.

6. RF-004. Consulta del Estado de Tarjeta

➔ Descripción

¿Qué?

Lo que se busca con esta funcionalidad es permitir que el tarjetahabiente pueda validar el estado actual de su tarjeta (si ya se encuentra activa o si por el contrario se encuentra bloqueada, o pendiente de activar).

¿Cómo?

La información del estado de las tarjetas prepago se encuentra en el autorizador de prepago CredibanCo, por lo cual se requiere de una integración con este sistema, para poder consultar en línea y de forma actualizada la información del estado de las tarjetas.

En el portal web de Credibanco, y luego de que el usuario haya realizado el correspondiente login, el tarjetahabiente podrá seleccionar entre las opciones del menú prepago la funcionalidad “Consulta estado de tarjeta”, se desplegará una pantalla con la siguiente información:

- Encabezado con: **Número de la tarjeta.**
- Al lado del número de tarjeta aparecerá la información del estado de la tarjeta ya sea “Activa”, “Bloqueada” o “Pendiente por Activar” según corresponda.

Imágenes.....

¿Cuándo?

El usuario puede ingresar a consultar el estado de sus tarjetas prepago en cualquier momento (7X24X365 días).

¿Dónde?

La consulta la hace el tarjetahabiente del producto prepago en el portal web de Credibanco a través del menú del producto prepago.

¿Quién?

Se genera la consulta de manera automática, no requiere de intervención manual. El usuario previamente registrado y logueado en la aplicación.

Nota: En caso de falla de la conexión, la página web debe mostrar mensaje de error al tarjetahabiente del producto prepago indicando que realice la consulta más tarde.

7. RF-003. Consulta de Saldos y Movimientos de Tarjeta

➔ Descripción

¿Qué?

Lo que se busca con esta funcionalidad es permitir que el tarjetahabiente pueda realizar las consultas en línea del saldo y los movimientos asociados a su tarjeta prepago, adicional que pueda descargarlos por medio de un PDF o Excel de acuerdo con su preferencia.

Caso de éxito: consulta de movimientos exitosa

¿Cómo?

La información del estado de las tarjetas prepago se encuentra en el autorizador de prepago CredibanCo, por lo cual se requiere de una integración con este sistema, para poder consultar en línea y de forma actualizada la información del estado de las tarjetas.

En el portal web de prepago, y luego de que el usuario haya realizado el correspondiente login, el tarjetahabiente podrá seleccionar entre las opciones del menú prepago la funcionalidad “Consulta de saldos y movimientos”, se desplegará una pantalla con la siguiente información:

- Encabezado con: Número de la tarjeta.

Imágenes

- Al lado derecho del número de la tarjeta aparecerá el dato del Saldo que registra la tarjeta al momento de la consulta.

Imágenes

- Se debe dejar un Pop Up o visual con la descripción de cómo debe consultar y descargar sus movimientos.

Imágenes

- Se debe tener un campo de filtro de fecha para que el TH pueda seleccionar el rango de fecha que desea consultar.

Imágenes

- Al ingresar a la opción, se desplegará un listado de los movimientos asociados a la tarjeta prepago-consultada en los últimos 90 días, mostrando los mismos campos que se visualizan hoy a través del portal web con la consulta.

Imágenes

- Al consultar los movimientos debe mostrarse un campo que indique “descargue sus movimientos aquí “

Caso de excepción:

- Cuando el TH no haya tenido movimientos en los últimos 90 días, se debe mostrar u Pop Up con el mensaje indicando que el sistema no evidencia movimientos en ese rango de tiempo.

Imágenes

- Cuando la conexión del portal falle, se debe mostrar un mensaje al cliente con la falla e indicándole que lo intente más tarde.

Imágenes

¿Cuándo? 

El usuario puede ingresar a consultar los saldos y movimientos de sus tarjetas prepago en cualquier momento (7X24X365 días).

¿Dónde? 

La consulta la hace el tarjetahabiente del producto prepago en el actual portal web de Credibanco a través del menú del producto prepago.

¿Quién? 

Se genera la consulta de manera automática, no requiere de intervención manual. El usuario del producto prepago previamente registrado y logueado en la aplicación.

Nota: En caso de falla de la conexión, la página web debe mostrar mensaje de error al tarjetahabiente del producto prepago indicando que realice la consulta más tarde.

8. Transferencias

➔ Descripción

¿Qué?

Lo que se busca con esta funcionalidad es permitir que el tarjetahabiente pueda realizar transferencias entre los productos prepago del mismo emisor.

¿Cómo?

La información de las cuentas de las tarjetas prepago se encuentra en el autorizador de prepago CredibanCo, por lo cual se requiere de una integración con este sistema, para poder realizar las transferencias que el TH solicite.

Caso de éxito: Transferencia exitosa

En el portal web de Credibanco, y luego de que el usuario haya realizado el correspondiente login, el tarjetahabiente podrá seleccionar entre las opciones del menú prepago la funcionalidad “transferencias”, se desplegará una pantalla con la siguiente información:

Encabezado con: Número de la tarjeta.

Al lado del número de tarjeta aparecerá la información del estado de la tarjeta ya sea “Activa”, “Bloqueada” o “Pendiente por Activar” según corresponda.

Imágenes

- Cuando el usuario ingrese a esta opción se debe desplegar la opción se debe mostrar un Pop Up donde se indique que las transferencias solo aplican entre productos prepago de la misma entidad emisora.

Imágenes

- Cuando el usuario ingrese a la opción de transferencias se debe desplegar la opción y el mensaje con a pregunta de “¿A cuál tarjeta de su mismo banco desea transferir?” En este caso el portal debe mostrar el desplegable con los número de las tarjetas prepago que tiene el TH de este bin para que este seleccione a cuál .desea transferir y los datos de la tarjeta deben aparecer truncados

Imágenes

- Luego de que se digite el numero de la tarjeta se deberá mostrar la opción de valor a transferir.

Imágenes

Casos de excepción:

- Cuando la transferencia no sea exitosa se deberá mostrar el mensaje del error ej: interrupción en el sistema, saldo insuficiente, el número de tarjeta seleccionado no corresponde a su entidad emisora, datos ingresados incorrectos.

Imágenes

- Cuando el número de la tarjeta ingresado no se encuentre en el sistema, no tenga el rango de caracteres o no sea correcto, se deberá mostrar un PopUp con el mensaje de error.

Imágenes

¿Cuándo? ☐

El usuario puede ingresar a consultar el estado de sus tarjetas prepago en cualquier momento (7X24X365 días).

¿Dónde? 

La consulta la hace el tarjetahabiente del producto prepago en el actual portal web de Credibanco a través del menú del producto prepago.

¿Quién? 

Se genera la consulta de manera automática, no requiere de intervención manual. El usuario previamente registrado y logueado en el portal.

Nota: En caso de falla de la conexión, la página web debe mostrar mensaje de error al tarjetahabiente del producto prepago indicando que realice la consulta más tarde.

9. RF-008. Preguntas Frecuentes

El objetivo de esta funcionalidad es que los usuarios autenticados en el portal puedan obtener información sobre los temas consultados por los tarjetahabientes de manera recurrente a través de diferentes canales para el Servicio Prepago y, que pueden ser resueltos sin necesidad de un agente del Contact Center (Autogestión). Actualmente, cerca del 92% de las llamadas recibidas corresponden a solicitudes de información básica que no requiere de una persona en la línea.

Esta funcionalidad ofrece una lista con todos los contenidos disponibles agrupados por categorías.

Para ver la respuesta a una pregunta se muestra una ventana en la cual se presenta el título, la categoría y la respuesta correspondiente.

Imágenes

→ Descripción paso a paso del Diagrama Funcional

1. La aplicación muestra un listado de todas las categorías disponibles. (Tarjeta, movimientos, bloqueos, pin, otros, todas las preguntas)
2. El usuario selecciona la categoría que desea conocer.
3. La aplicación muestra las preguntas frecuentes para dicha categoría. (Se debe revisar si hay que agregar preguntas adicionales a las que están en el portal actual las cuales se pueden tomar como base)
4. El usuario selecciona la pregunta que le interesa.
5. La aplicación muestra la información correspondiente a dicha pregunta frecuente.

6. El usuario visualiza la información.

Imágenes

→ Criterios de Aceptación

- Permite al usuario visualizar el listado de categorías, preguntas frecuentes por categoría y el contenido de estas.
- Las preguntas frecuentes y sus respuestas pueden visualizarse correcta y completamente.
- Si una pregunta frecuente se crea o se desbloquea se podrá ver en el sistema y aparecerá en el listado de preguntas frecuentes disponibles.
- Las preguntas frecuentes y sus categorías se pueden modificar desde el portal y el usuario las visualiza actualizadas.
- Al visualizar una pregunta queda registro de esta acción en el sistema con fecha, usuario y pregunta a la que se accedió.

Nota: todas estas acciones deberán hacer la integración con los sistemas y Apis que correspondan a cada proceso, se debe revisar si al realizar las integraciones con pomelo salen nuevas posibles respuestas de cada funcionalidad que se deban incluir en el portal. Todo lo solicitado a nivel funcional deberá soportarse por el front más las integraciones técnicas que se requieran en el back para hacer el llamado consumo que se requiera.

(En todos los escenarios donde se muestre dentro del portal el # de tarjeta solo se podrá mostrar bin y los 4 últimos dígitos, los demás deben aparecer truncados).

- El portal, no debe permitir logueo desde dos dispositivos diferentes en simultaneo.
- Se debe poder visualizar cuantas interacciones tiene el portal
- Se debe poder mostrar Marcación o tagueo de cuantas personas dan clic en cada módulo.

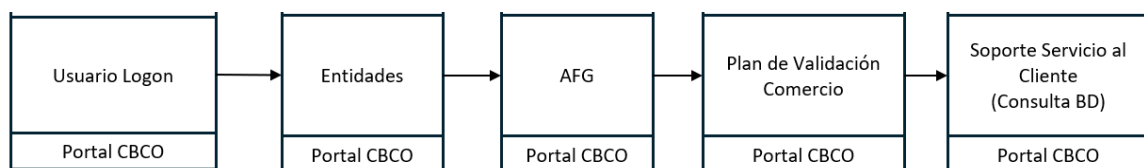
Terminos y condiciones guardado por 5 años (Validar con seguridad de la información)

Aceptación de política de tratamiento de datos con pdf? Validar si es unica vez , por entidad o BIN

FRONT ADMINISTRATIVO

Que?

El objetivo de esta funcionalidad es contar con la opción de que el área de operaciones y técnica pueda realizar parametrizaciones y modificaciones a los AFG (Grupos de Afinidad) de cada entidad, adicional que se puedan modificar reglas de negocio, habilitar entidades, crear Bines.



Cómo?

Loguin:

Para el ingreso a este front, los usuarios deberán loguearse con el usuario de Red y contraseña de red, Para deben mostrarse los dos campos.

Caso exitoso: Loguin exitoso.

Caso de excepción:

- En caso de que el usuario o contraseña sean incorrectos, esté bloqueado o el usuario no exista se debe mostrar un Pop Up con el mensaje correspondiente al error
- En caso de logueo interrumpido por falla en la red, Pop Up con el mensaje correspondiente al error e indicar que intente de nuevo.
- El logueo debe ser por VPN?(Seguridad de la información)

Módulo Entidades:

¿Qué?

Se requiere visualizar los submódulos de habilitar entidad y crear Bin para que el equipo de operaciones realice los diferentes ajustes, parametría y/o creaciones que se requieran de acuerdo con la operación.

¿Cómo?

Sub Módulo Gestión Entidad: En este módulo se requiere tener el acceso para habilitar entidades con los siguientes criterios:

- Se debe habilitar con la creación de nombre de la entidad, código de compensación y de producto (fee ID), Client ID Pomelo.
- Se debe dejar la opción de activar y desactivar la entidad. -
- Se debe dejar registro de la fecha de creación y modificaciones y el usuario que ejecuta los cambios (Componente de Auditoría).
- Se debe tener en cuenta los procesos, parametrías y documentación manejada por el proveedor con el objetivo de estar alineados y así garantizar el éxito de la habilitación.

Imágenes

Sub Módulo Crear Bin: : En este módulo se requiere tener el acceso para creación de bins con los siguientes criterios:

Se debe mantener los campos definidos en el archivo "IMP141-FT002 FORMULARIO DE CONFIGURACIÓN DE PREFIJOS"

- Se deben definir los campos para realizar las parametrizaciones en Canje. Validar con Andrés Acosta.
- Se deben incluir los campos requeridos por Pomelo para su parametrización. Validar con Pomelo.

- Se debe dejar la opción de activar y desactivar el BIN.
- Se debe dejar registro de la fecha de creación y modificaciones y el usuario que ejecuta los cambios (Componente de Auditoría).
- Se debe incluir un campo de tipo de BIN (Prepago, Débito y Crédito). Nota: En la primera etapa el alcance es “Prepago”.
- Se debe tener en cuenta todos los procesos de siembra de llaves con el fin de garantizar su correcto funcionamiento.
- Se debe tener en cuenta los procesos, parametrías y documentación manejada por el proveedor con el objetivo de estar alineados y así garantizar el éxito de la habilitación.

Imágenes

MODULO AFG:

Qué?

Se requiere visualizar los submódulos de Crear AFG y Reglas de negocio para que el equipo de operaciones realice los diferentes ajustes, parametría y/o creaciones que se requieran de acuerdo con la necesidad de la operación.

¿Cómo?

Módulo AFG: En este módulo se requiere tener el acceso para habilitar entidades con los siguientes criterios:

Imágenes

Sub-Módulo Crear AFG:

- Se debe realizar la creación de los AFG en los sistemas de Pomelo (Dashboard) para que se pueda consultar la información a través de Api´s desde CredibanCo.
- Se debe garantizar que la información de los grupos de afinidad se pueda consultar y almacenar en la base de datos.
- Se debe mantener y/o ajustar los campos definidos en el archivo “IMP612-FT002 FORMATO CREACION O ACTUALIZACION EMPRESA-CONVENIO”, el cual es utilizado para la creación de los grupos de afinidad.
- Se debe tener en cuenta la parametría de los AFG de Pomelo (<https://dashboard-stage.pomelo.la/es/cards/affinity-groups>) que incluye:

- Nombre, Criticidad**
- Tarjeta física-Virtual-Ambas
- Rango expiración
- CVV Dinámico
- Datos de Embozado (Empresa, Distribuidor, Cromalin)
- Límites trx aprobadas diarias por cliente (Sin importar canal) monto y cantidad
- Activación QR tarjetas físicas**.
- Límites monto y cantidad trx
- Compras Nacional/Internacional
- e-Commerce Nacional/Internacional
- Retiro Nacional/Internacional
- Que pasa con consulta saldo POS, No se restringe**
- Que pasa con consulta de saldo ATM, No se restringe**
- Extracash N/A
- Operaciones Bloqueadas:
- MCC Prohibidos por Pomelo
- Países prohibidos por regulación
- Comercios prohibidos por Pomelo
- Restricción comercios x nombre
- Bloquear Extracash Tarj. Virtual
- Bloquear Compras Tarj. Presente realizadas con Tarj Virtual
- Bloquear trx banda magnética para tarjeta física
- Bloquear retiros de efectivo en la madrugada
- Bloquear trx contactless sin pin
- Límites cantidad y monto trx compras VNP con #D
- Donde se determina la tecnología de una tarjeta física: ¿Banda, chip o contactless**
- Se debe tener en cuenta la parametría de los AFG que requiere Credibanco, que incluye:
- BIN?
- Entidad
- Nombre AFG
- Convenio, NIT, Ciudad, Dirección, Telefono
- Nombre Custodio 1 tarjeta
- Doc. Custodio 1 tarjeta
- Nombre Custodio 2 tarjeta
- Doc. Custodio 2 tarjeta
- Cod. Plástico en caso de que Pomelo no lo guarde
- Cobro Cuota de Manejo:
- Valor
- Periodicidad (Semanal, - Mensual, Trimestral, Semestral)
- Forma de Cobro: Vencida o Anticipada
- Vigencia.
- Meses de Gracia.
- Fecha de Cobro.
- Impuesto 4x1000:

- Transacciones a las que aplica.
- Comisiones:
- Tipo de red (Propia, No Propia, Internacional)
- Canal
- Tipo de Trx
- Cantidad de Trx Exentas de cobro
- Valor comisión
- Cobro Trx Técnicamente Exitosas:
- Tipo Trx en las cuales aplica actual: 51 Fondos insuficientes, 55 Pin Invalido, 57 Trx Invalida, 61 Excede límites, 75 Excede intentos de PIN errado
- Nombre de la Empresa Realzadora (Puede ser en Listado Desplegable).
- E-mail de la oficina
- NIT
- Tipo de Tarjeta: Física o Virtual.
- Debe permitir la Restricción ATM, Restricción POS (VP-VNP), Límites Trx por canal-monto-cantidad de trx, Otras reglas de negocio que se puedan dar.
- Se debe dejar registro de la fecha de creación y modificaciones y el usuario que ejecuta los cambios (Componente de Auditoría).

Imágenes

Sub-Módulo reglas negocio:

- Se debe dejar registro de la fecha de creación y modificaciones y el usuario que ejecuta los cambios (Componente de Auditoría).
- Se debe garantizar la parametrización de los siguientes campos:
- 02 VALIDAR ESTABLECIMIENTO: Booleano (Plan de Validación). POS
- 05 CONVENIOS ESPECIALES/PAGO AUTOMATICO: Booleano. POS
- 06 COMERCIO ELECTRONICO: Booleano. POS
- 07 PIN: Booleano. POS y ATM
- 08 CVV: Booleano. POS y ATM
- 09 CVV2: Booleano. POS
- 10 ESTADO DE TARJETA: Booleano. POS Y ATM
- 11 NUMERO UTILIZACIONES: numérico. POS Y ATM
- 13 FECHA DE EXPIRACION: Texto (BBDD, Trama, No Validar). POS Y ATM
- 14 TRANS. PERMITIDAS X TARJETA: Texto, p.e. VP-VNP. POS Y ATM
- 15 EVALUAR COBRO DE COMISION: Booleano. POS Y ATM
- 16 CAVV: Booleano. POS
- 19 EVALUAR COBRO IMPUESTOS: Booleano. POS y ATM.
- 20 PERMITIR COMPRAS NACIONALES: Booleano. POS
- 21 PERMITIR COMPRA INTERNACIONAL: Booleano. POS

- 22 PERMITIR RETIRO NACIONAL: Booleano. ATM.
- 23 PERMITIR RETIRO INTERNACIONAL: Booleano. ATM.
- 24 PERMITIR AJUSTE COMPRA NACIONAL.: Booleano. POS
- 25 PERMITIR AJUSTE COMPRA INT.: Booleano. POS
- 26 PERMITIR CONSULTA NACIONAL: Booleano. POS
- 27 PERMITIR CONSULTA INT.: Booleano. POS
- 28 PERMITIR ANULACION NACIONAL: Booleano. POS
- 29 PERMITIR ANULACION INT.: Booleano. POS
- 26 PERMITIR CONSULTA SALDO NACIONAL: Booleano. ATM.
- 27 PERMITIR CONSULTA SALDO INTERNACIONAL: Booleano. ATM.
- 36 LIMITE DE CANTIDAD DE RETIROS: Numérico. (Diario). ATM.
- 37. LIMITE DE MONTO DE RETIROS: Numérico. (Diario). ATM.
- 36 LIMITE DE CANTIDAD DE COMPRAS: Numérico. (Diario). POS.
- 37. LIMITE DE MONTO DE COMPRAS: Numérico. (Diario). POS.
- 66 ESTADO DE CUENTA: Booleano. POS Y ATM
- 67 SELECCION TIPO DE CUENTA: Numérico (Preguntar a Pomelo si validan este dato).
- 69 VALIDACION PIN EN F': Booleano. POS

Imágenes

Módulo Plan de validación Comercio

¿Qué?

Se requiere visualizar el módulo plan de validación comercio para que el equipo de operaciones realice los diferentes ajustes, parametría que se requieran de acuerdo con la necesidad de la operación.

¿Cómo?

Entidad: En este módulo se requiere tener el acceso para habilitar y/o deshabilitar los CU (MCC) en los que las tarjetas prepago pueden realizar transacciones.

En este módulo se requiere tener el acceso para habilitar entidades con los siguientes criterios:

- Debe permitir que la creación y eliminación de planes de validación se pueda realizar a través del Portal por MCC o CU.
- Debe permitir la creación, actualización y eliminación de MCC o CU uno a uno o masivo por el portal.

- La creación del plan de validación debe permitir que el input sea apificado o por archivo (Máximo 20.000 Códigos únicos por plan de validación por archivo). Pendiente pruebas de concepto contra SV.
- Se debe generar archivo de respuesta consolidado con el detalle de los cargues realizados teniendo en cuenta exitosos y no exitosos.
- Se debe generar archivo de respuesta consolidado con el detalle de los cargues erróneos.
- Las fuentes de información de MCC o CU serán SVBO para información en Tiempo Real.
- Se debe dejar registro de la fecha de creación y modificaciones y el usuario que ejecuta los cambios (Componente de Auditoría).
- Los planes de validación deben estar atados a un AFG.
- Tener en cuenta que los CU puedan manejarse hasta 11 dígitos teniendo en cuenta que Redeban tiene esta longitud, en los casos en que no se manejen los 11 dígitos, se completan con ceros a la izquierda.

Imágenes

Módulo Soporte Servicio al Cliente Consulta BD

¿Qué?

Se requiere visualizar el módulo Soporte Servicio al Cliente para que el equipo de operaciones y servicio al cliente realice las diferentes consultas para atender los PQR de los clientes prepago.

¿Cómo?

Módulo Servicio al cliente: En este módulo se requiere tener el acceso que el equipo de operaciones y servicio al cliente realice las diferentes consultas para atender los PQR de los clientes prepago.

Consulta de:

- Transacciones
- Estado

- Saldos
- Movimientos
- Resultados Cargue de Archivos Novedades Monetarias y No Monetarias
- Contadores de los límites: , p.e. si tiene habilitado un cupo de 2 MM muestran en cuenta va, se deben resetear diario

Imágenes